ESTIMATES

Veterans Affairs Canada

Performance Report

For the period ending
March 31, 2004

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/16-2004
ISBN 0-660-62690-X

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2004 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

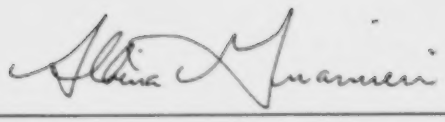
In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to:
Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A OR5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

VETERANS AFFAIRS

2003-04 PERFORMANCE REPORT



The Honourable Albina Guarnieri, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs

Table of Contents

Messages and Management Representation Statement 1
- Minister's Message 1
- Chair's Message 3
- Management Representation Statement 5

About Veterans Affairs 6
- Who We Are 6
- Who We Serve 7
- How We are Structured 8

The Year in Review 11

Performance Accomplishments by Strategic Outcome 14
- Benefits and Services Programs 14
- Pensions Advocacy Program 22
- Canada Remembers Program 25
- Corporate Administration 30
- Veterans Review and Appeal Board Program 33

Annexes 37
- Evaluations and Reviews 37
- External Charging Information 39
- Government On-Line 42
- Horizontal Initiatives 45
- Modern Comptrollership 46
- Parliamentary Committee Reports 48
- Regulatory Initiatives 51
- Service Improvement Initiative 54
- Status of Fuel Storage Tanks on Veterans Affairs Owned Land 56
- Sustainable Development Strategy 57
- Financial Performance Tables 59

Contact Us 71
- General Inquiries 71
- Portfolio Publications 71

MESSAGES AND MANAGEMENT REPRESENTATION STATEMENT:

MINISTER'S MESSAGE

During my first few months as Minister of Veterans Affairs, I have had the privilege to participate in various Remembrance activities and meet with war veterans and Canadian Forces servicemen and servicewomen. I have been inspired by the sense of pride they have in their service for Canada. I have also been able to better understand the sacrifices, in human terms, made in the defence of freedom.

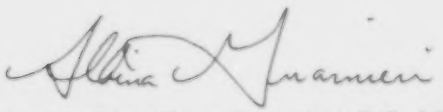
Canada owes a debt of gratitude to these courageous men and women who have served in times of war, military conflict, and peace operations throughout the world. Veterans Affairs exists to repay this debt and ensure that their sacrifices and accomplishments will be remembered forever. The dedication and commitment of the staff of Veterans Affairs to our clients and their families is a reflection of our profound respect and admiration. As Minister of Veterans Affairs, I am honoured to serve those who have served us so well.

In the year covered by this report, the primary focus of Veterans Affairs has been to develop and deliver effective and innovative programs and services that meet the needs of our aging war veterans and the emerging needs of our younger Canadian Forces veterans and RCMP clients.

In 1944, when the Department was given its mandate to provide for *the care, treatment or re-establishment in civil life of any person who served in the Canadian Forces ... and their dependants or survivors ...*, our programs and services dealt primarily with re-establishment and rehabilitation of returning soldiers. As our wartime veterans aged over the following decades, the services had to evolve to meet their changing needs. Today, with the recent increase in our Canadian Forces and RCMP clients and the changing nature of their operations, our programs and services again must be updated to meet the requirements of both younger and older veterans. To begin addressing this challenge, we have launched a Service and Program Modernization Task Force. Over the next two to three years, this Task Force will research, develop and implement improvements to the current structure and content of the programs and services for Canada's armed service personnel. At the same time, the Department will maintain its high level of service provided to our aging war veterans.

The year covered by this report was marked with many noteworthy accomplishments and milestones. For example, we, along with veterans and all Canadians, commemorated significant events of our military past, including: the 60th anniversary of the Battle of the Atlantic, the 50th anniversary of the Korean War Armistice, the opening of the Juno Beach Centre in France and the unveiling of the Monument to Canadian Fallen in Ottawa. We continued our implementation of our Integrated Service Delivery Framework, which has improved the level of service to our clients, and we extended the Veterans Independence Program.

I am proud of all that my Portfolio has accomplished for our veterans and other clients. We will continue in our commitment to effective and efficient management of our resources through rigorous assessment of our expenditures to ensure accountability and value-for-money for taxpayers while, at the same time, delivering modernized programs and services. Those who served Canada deserve nothing less.



The Honourable Albina Guarnieri, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs

105-01176/

MESSAGES AND MANAGEMENT REPRESENTATION STATEMENT:

CHAIR'S MESSAGE

During the 2003-04 fiscal year, I was very pleased to be appointed Chair of the Veterans Review and Appeal Board and to have Elizabeth McNally appointed as Deputy Chair. Both Mrs. McNally and I have extensive experience with the Board and we are very committed to ensuring each client is well served through the review and appeal process.

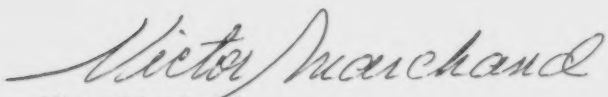
As in the previous fiscal year, the demographics of the Board's clients continued to change. Former/current members of the Canadian Forces and the RCMP comprised 72.6% of our clients. For this particular group, this represents an increase of approximately 20% over the last four years (and a 5% increase over the previous year). The Board is adapting to the different needs of Canadian Forces and RCMP clientele, while at the same time, continuing to meet the needs of an ever aging war service veteran population.

Increasingly complex medical and legal issues to adjudicate have strengthened the Board's commitment to ensure Board Members have ongoing professional development to keep abreast of evolving medical conditions and administrative law.

To address present and emerging issues, and focus our efforts and resources on the highest priorities, the Board has developed a three-year strategic plan which provides long-term direction, improves risk management, and provides sustenance and improvement in the review and appeal process. This Strategic Plan focusses on improvements in four key areas: communication, service delivery, management structure, and transition management.

This year, the Board was honoured to have one of its employees publicly recognized for her outstanding contribution to public service. Dale Sharkey, Executive Director of the Board, was awarded the Head of the Public Service Award in the category of "Valuing and Supporting People." Ms. Sharkey is indicative of all the people who work at the Board and their commitment to excellence.

In continuing to improve upon the Board's structure and functions, we remain committed to providing a fair, impartial, and transparent disability pension redress process that ensures our clients receive the benefits to which they are entitled under the law.



Victor Marchand
Chair
Veterans Review and Appeal Board

MESSAGES AND MANAGEMENT REPRESENTATION STATEMENT: MANAGEMENT REPRESENTATION STATEMENT

We submit, for tabling in Parliament, our *2003-04 Performance Report* for Veterans Affairs.

This report has been prepared based on the reporting principles and other requirements in the *2003-04 Departmental Performance Reports Preparation Guide* and represents, to the best of our knowledge, a comprehensive, balanced, and transparent picture of our organization's performance for fiscal year 2003-04.

Jack Stagg
Deputy Minister
Veterans Affairs Canada
September 24, 2004

Victor Marchand
Chair
Veterans Review and
Appeal Board
September 27, 2004

ABOUT VETERANS AFFAIRS:

WHO WE ARE

Veterans Affairs is a Portfolio comprising one Department – **Veterans Affairs Canada** and one Board (which operates at arm's length from the Department) – **Veterans Review and Appeal Board**.

Veterans Affairs serves Canadians in three main areas: pensions, health care, and Remembrance. Veterans Affairs Canada (VAC) provides pensions for disability or death. It also provides economic support and health care benefits and services. For those who wish a further review of their disability claims, our Veterans Review and Appeal Board (VRAB) and Bureau of Pensions Advocates ensure that clients are treated fairly and professionally. Finally, because our brave men and women have given so much, we recognize and honour their sacrifices through our Remembrance programming.

The missions of the Department and the Board are as follows:

Veterans Affairs Canada

To provide exemplary, client-centred services and benefits that respond to the needs of veterans, our other clients and their families, in recognition of their services to Canada; and to keep the memory of their achievements and sacrifices alive for all Canadians.

Veterans Review and Appeal Board

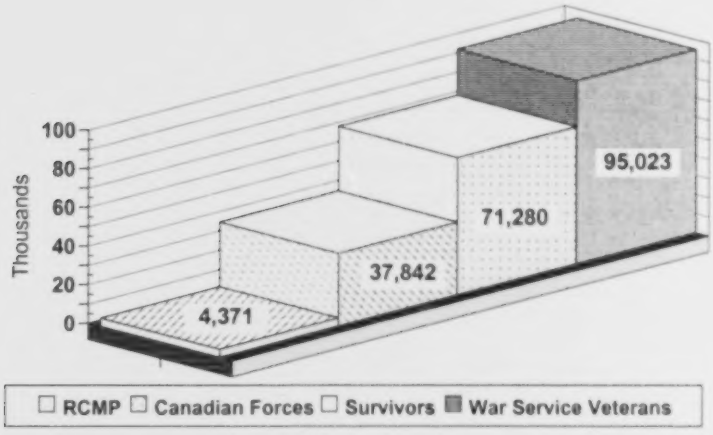
To ensure fairness in Canada's programs for disability pensions and war veterans allowances by providing research and advisory support and fair and expeditious appeal adjudications.

Veterans Affairs Canada and the Veterans Review and Appeal Board are headquartered in Charlottetown, Prince Edward Island and serve Canadians from 40 offices or service centres across the country. In Sainte-Anne-de-Bellevue, Quebec, VAC operates Ste. Anne's Hospital which has more than 490 residents. With respect to staffing, VAC has approximately 3,400 employees, while Ste. Anne's Hospital has approximately 900 positions filled by about 1,300 part-time and full-time staff. VRAB has 29 Governor-in-Council appointed Members and approximately 80 staff.

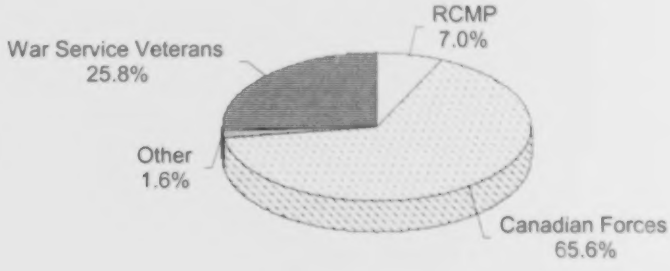
ABOUT VETERANS AFFAIRS:

WHO WE SERVE

As of March 31, 2004, Veterans Affairs Canada served approximately 209,000 clients. Our family of clients includes veterans, Canadian Forces still-serving members, past and present members of the Royal Canadian Mounted Police, and their families and survivors. The following is an approximate breakdown of the people served by VAC:



The Veterans Review and Appeal Board served the same groups of clients as VAC, specifically those who have been denied pension entitlement for a claimed disability or who are dissatisfied with their assessment for a pensioned condition. The following is an approximate breakdown of the people served by VRAB:



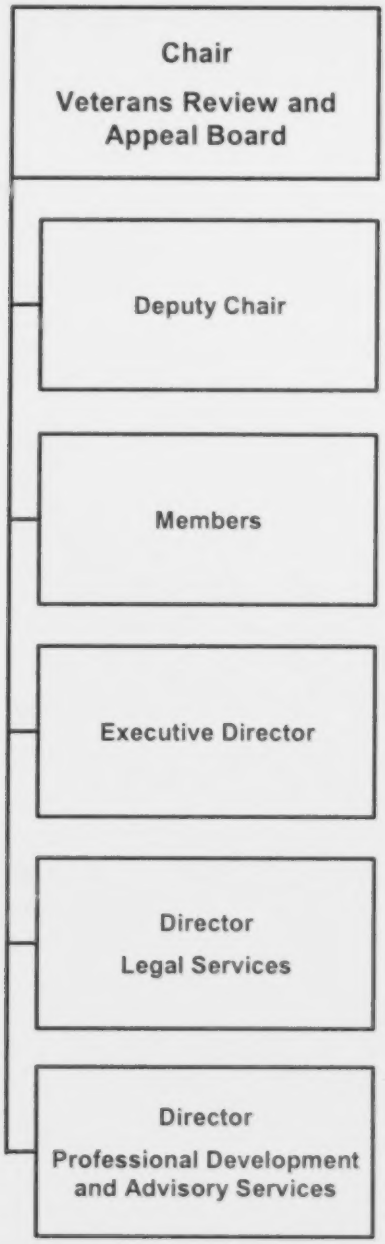
The above percentages are based on 6,770 review and appeal decisions finalized as of March 31, 2004.

ABOUT VETERANS AFFAIRS:

HOW WE ARE STRUCTURED

Veterans Affairs Canada Organization

Veterans Review and Appeal Board Organization



Web Site Access

The Portfolio (Organization):

- Bureau of Pensions Advocates
- Corporate Services Branch
- Policy Planning and Liaison
- Public Affairs Branch
- Ste. Anne's Hospital
- Veterans Review and Appeal Board
- Veterans Services Branch

http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/organization

The Department:

- Departmental Reports
- Disclosure of Travel and Hospitality Expenses
- Legislation Administered by Veterans Affairs
- Mandate, Mission, Vision, Values and Ethics
- People in Charge

http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department

The Board:

- About VRAB
- Contact Us
- Documents (including 2003-2006 Strategic Plan)
- Frequently Asked Questions
- Service Commitment
- What's New

http://www.vrab-tacra.gc.ca/VRAB-TACRA_contents.htm

The Year in Review:

This year has again been one of continuing change and adaptation for Veterans Affairs. Most notably, the number of our Canadian Forces (CF) clients continues to increase (13% of our clients in March 2000 to 18% in March 2004). This growth has translated into a need for specific programs and services geared toward a much younger client who has life circumstances and complex medical conditions much different from their older veteran peers. Meanwhile, our aging war service veterans have now reached an average age of 82 years. These elderly Canadians may require more support to maintain their independence in their homes and communities. They may have urgent needs in relation to poor or failing health. They may require long-term residential care. As well, the number of our RCMP clients is also on the rise and they, too, have different needs than that of our veterans. Thus, Veterans Affairs Canada must continually review its programs and services to meet the emerging needs of its diverse family of clients and their families.

The Veterans Review and Appeal Board has also faced a similar shift in the demographics of its clients. As of March 2004, former/current members of the Canadian Forces and the RCMP comprised 72.6% of their clients, representing an approximate 20% increase over the last four years. Not only is the Board dealing with an increase of clients from this particular group, but its Members are adjudicating claims presenting increasingly more complex medical conditions.

To improve the delivery of service to our veterans and other clients, Veterans Affairs Canada focusses on eight priorities and the Veterans Review and Appeal Board focusses on four priorities. These are aligned under the following strategic outcomes (long-term and enduring benefits to Canadians):

Strategic Outcome Description	Priorities Aligned with Strategic Outcome
Benefits and Services Programs Strategic Outcome	
The delivery of benefits and services that contribute to the independence, quality of life and standard of living of Canada's war veterans, eligible Canadian Forces veterans and still-serving members, RCMP clients, qualified civilians and their families in recognition of their sacrifice to the nation.	▸ Improving and expanding services for Canadian Forces veterans ▸ Partnering to serve the Royal Canadian Mounted Police and eligible civilians ▸ Transforming service delivery and promoting innovation in policies and practices ▸ Evaluating the effectiveness of the disability pension process and its flexibility to adapt to the emerging and changing needs of our veterans and other clients

Strategic Outcome Description	Priorities Aligned with Strategic Outcome
Pensions Advocacy Program Strategic Outcome	
The rights of Veterans Affairs Canada clients protected through professional, legal representation in appealing decisions related to disability pensions and allowances.	▸ Improving and expanding services for Canadian Forces veterans ▸ Partnering to serve the Royal Canadian Mounted Police and eligible civilians ▸ Evaluating the effectiveness of the disability pension process and its flexibility to adapt to the emerging and changing needs of our veterans and other clients
Canada Remembers Program Strategic Outcome	
A knowledgeable Canadian public that recognizes the achievements and sacrifices of Canada's citizens in the defence of freedom and appreciates the historical significance of these accomplishments in the development of Canada as a nation.	▸ Providing strong leadership in the delivery of Remembrance programming through effective partnerships
Corporate Administration	
Activities focus on service improvement and organizational effectiveness through the strategic management of our staff, improved communications, expanded use of technologies and a greater contribution to national policy development in areas that are directly related to the well-being and recognition of our veterans and other clients.	▸ Enhancing our policy capacity to ensure more effective use of information and analysis in support of evidence-based decision-making and better public accountability ▸ Aligning our strategic human resources plan to support the goals of the organization and the aspirations of our people ▸ Advancing the development of our information technology capacity in support of service improvement, organizational effectiveness and Government On-Line
Veterans Review and Appeal Board Strategic Outcome	
Fairness in the Disability Pension and War Veterans Allowance Program.	▸ Improved communication with appellants, staff and stakeholders ▸ Improved service delivery ▸ Improved management accountability framework ▸ Smooth transition

Veterans Affairs has a number of planned results or targets that are also aligned under the above-mentioned strategic outcomes. In late 2003-04, we began the process of developing a Program Activity Architecture (PAA) which will identify performance indicators to effectively measure progress towards our planned results. This government-wide initiative will cultivate a more accountable and transparent management structure of public resources. The PAA consists of a list of program activities on which our organization will report to both Treasury Board and Parliament. It will reflect how our organization is structured, but, more importantly, how

accountabilities are managed and how program activities contribute to our strategic outcomes. Performance measures will be put in place for each level of the Portfolio's architecture. This PAA is the key instrument that will provide a foundation for performance measurement. Beginning with the *2005-06 Report on Plans and Priorities*, which will be tabled in the spring of 2005, we will be well-positioned for enhanced and more meaningful reporting for Parliamentarians and all Canadians.

For the fiscal year covered by this report, we made commitments to:

improve our service delivery across the country

continue our planned modernization at Ste. Anne's Hospital

engage Canadians in Remembrance activities

promote Remembrance learning initiatives to our youth

continue our memorial restoration work abroad

ensure appellants are treated fairly in the review and appeal process

increase awareness of our pensions advocacy role in the review and appeal process

effectively and efficiently manage our corporate resources

demonstrate our commitment to government-wide initiatives

update our legislation to allow changes in our programs and services

Varying degrees of progress have been made on all of these commitments and these are summarized in the Performance Accomplishments section of this report. We have made great strides in some areas, including implementation of the Integrated Service Delivery Framework, to ensure that we are able to provide consistent service across the country. A component of this framework involved the establishment of a National Client Contact Centre network which amalgamated more than 100 toll-free numbers into one English and one French national toll-free client service number. As with any major system implementation, our amalgamation of telephone numbers posed challenges for staff and clients. However, response times and stability of the new system and client service have markedly improved. As well, our workload continues to present challenges.

In our 2001 and 2003 National Client Satisfaction Surveys we asked our clients about the quality and effectiveness of the benefits and services we provide. The overall 87% satisfaction rating from our clients in our 2003 survey (an increase of 2% over the results of our 2001 survey) validates that we are continuing to make progress in addressing the unique needs of our clients.

For readers wanting additional information, most sections of this Performance Report conclude with a list of relevant Web Sites to what was covered in that particular section. For those interested in parliamentary committee activity related to Veterans Affairs, a summary of activity that took place this fiscal year (and parliamentary Web Sites) can be found in the Annexes section of this report.

PERFORMANCE ACCOMPLISHMENTS BY STRATEGIC OUTCOME: BENEFITS AND SERVICES PROGRAMS

• • •

STRATEGIC OUTCOME

THE DELIVERY OF BENEFITS AND SERVICES THAT CONTRIBUTE TO THE INDEPENDENCE, QUALITY OF LIFE AND STANDARD OF LIVING OF CANADA'S WAR VETERANS, ELIGIBLE CANADIAN FORCES VETERANS AND STILL-SERVING MEMBERS, RCMP CLIENTS, QUALIFIED CIVILIANS AND THEIR FAMILIES IN RECOGNITION OF THEIR SACRIFICE TO THE NATION.

PRIORITIES

Improving and expanding services for Canadian Forces veterans

Partnering to serve the Royal Canadian Mounted Police and eligible civilians

Transforming service delivery and promoting innovation in policies and practices

Evaluating the effectiveness of the disability pension process and its flexibility to adapt to the emerging and changing needs of our veterans and other clients

• • •

Actual Spending for 2003-04: $2,455.0 million	2,580 Full-Time Equivalents

• • • INTRODUCTION • • •

By promoting independence and an improved quality of life, Veterans Affairs Canada assists our veterans and other clients to continue to be valuable, contributing members of their communities and society. Over this fiscal year, there have been a number of accomplishments that have improved the delivery of our benefits and services. These range from the improvement of how the public reaches us to progress on modernization of our services for Canadian Forces clients.

Our Benefits and Services Programs Strategic Outcome is aligned with the Government of Canada Outcome – A Strong Health Care System – in the *Canada's Performance 2004 Report* (http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp#OSD).

• • • PERFORMANCE ACCOMPLISHMENTS • • •

Integrated Service Delivery Framework

Veterans Affairs Canada has made significant progress with its implementation of the Integrated Service Delivery Framework which has three objectives: consistent exemplary client service delivery across the country; financial resources and people assigned to where they are most needed; and clear service expectations for clients and staff. This integration of service delivery involves the establishment of Client Service Teams, supported by Centres of Expertise and Management Centres. This three-year

project will be fully implemented by March 2005. During this fiscal year, there were a number of achievements.

Centres of Expertise

Centralization of calls into a National Contact Centre Network has resulted in the re-distribution of work from the District Office, providing those staff with the time required to meet our clients' unique needs. A plan is in place to achieve stability of the network and meet the response time service standard.

Our veterans and other clients who have not had contact with the Department in a twelve-month period are now contacted through our Pro-active Screening Centre of Expertise. Screening Analysts contact these clients, in their language of choice, to identify potential unmet needs and provide information, targeted assistance, and referral services. In addition to this screening, as workloads permit, these Screening Analysts also assist District Office staff in the completion of their Veterans Independence Program Annual Reviews to determine if clients have any unmet needs. VAC staff, including Proactive Screening Analysts, conducted an outreach to clients potentially at risk during the forest fires in British Columbia in the summer of 2003, the Ontario power outage in August 2003, and the snow storm in Atlantic Canada in February 2004, as clients were contacted regarding their ability to deal with these unforeseen extreme conditions.

A new French-language adjudication satellite office was established in Quebec to determine if French pension claims could be processed in a more efficient manner by providing this service in closer proximity to our clients. This pilot is still under review.

Management Centres

A review of the regional functional role in program and service delivery commenced during this period. The review outlined the need to strengthen organizational mechanisms and the accountability framework to better support operations at all levels of the organization.

To date, five Treatment Authorization Centres (TAC) have been established across the country. This TAC Network ensures that the delivery of treatment benefits, such as drugs and massage therapy, is consistent across Canada. Approximately 90,000 service providers that meet established professional criteria have registered with this Network. By using their VAC health care identification cards for eligible benefits, VAC clients can now obtain services from these providers, without waiting for reimbursement. Operational guidelines and business procedures to ensure the consistent delivery of benefits and services to clients across the country have been developed and implemented. As well, service standards have been developed to ensure that clients' needs are met.

Service and Program Modernization Task Force

In September 2003, VAC established the Service and Program Modernization Task Force to review and facilitate modernization of its existing programs and services to better respond to the needs of eligible Canadian Forces veterans and their families and to assist with their reintegration to civilian life. In March 2004, a report was presented by the Veterans Affairs Canada - Canadian Forces Advisory Council, chaired by Dr. Peter Neary. This report (Honouring Canada's Commitment: "Opportunity with Security" for Canadian Forces veterans and their Families in the 21st Century), called for action in addressing the changing face and needs of Canada's veterans and their families. In response to this report, VAC acknowledged that the needs of Canada's veterans continue to evolve and that VAC would work to enhance its programs and services accordingly through the work of its recently formed Task Force.

During the 2003-04 fiscal year, the Task Force undertook numerous initiatives. Consultations with stakeholders and other interested parties took place. The Task Force initiated related program design activities, including a draft policy framework and policy proposals for internal review. Supporting research was conducted to provide a knowledge base for program planning with respect to the types and levels of disabilities occurring in the CF population. Further work was undertaken in regard to best practices in rehabilitation and veterans' rehabilitation services in other jurisdictions. In a related development, VAC was asked to participate in the newly formed Canadian Council on Rehabilitation Education and Disability Studies. Finally, through VAC's working relationship with the Canadian Association of Rehabilitation Professionals (CARP), the CARP Ontario Practice Guidelines for Rehabilitation Counsellors were adopted as a reference document for future contracting with private sector rehabilitation services providers.

The Task Force is working diligently to modernize the services and programs that our CF clients require. The outcome of this Task Force's work will constitute the most significant change in veterans' benefits since the Second World War.

Ste. Anne's Hospital

Ste. Anne's Hospital, located in the West Island of Montréal, is the last hospital still administered by VAC. This long-term care facility accommodates more than 490 veterans and through its Day Centre serves 175 clients. The hospital is also home for the Ste. Anne's Centre, a mental health clinic, which officially opened in July 2002. This centre specializes in the assessment and treatment of operational stress injuries and actively treats more than 200 clients.

Ste. Anne's Hospital was built in 1917. To modernize the quality of care for our residents and bring the hospital in line with provincial standards, the hospital was allocated $67.7 million to renovate its facilities over a five-year period (2002-03 to 2006-07). Construction of a new power plant and electrical sub-station commenced in 2003-04 and is on schedule for completion in the fall of 2004. Initially, approval had

been given to construct a new 130-bed pavilion that would be used to care for our residents with cognitive impairment. However, original bids submitted for this contract exceeded the budget. The scale of the project was reduced from 130 beds to 116 beds, and the bidders were asked to re-submit bids by the end of the fiscal year. With respect to the renovation of the main building, final plans and specifications were completed this fiscal year. This project presented us with a number of challenges both in this fiscal year as well as throughout the duration of the project, including: remaining within a pre-defined budget and time lines; coordinating the involvement of the stakeholders; designing a living environment that would be home-like for our veterans, while, at the same time, adapting to their clinical needs; and maintaining our high quality of care given to our veterans. We addressed these challenges by constant attention to detail in the planning of the project.

During the year there was a major review of two key clinical programs: the Dementia Care Program and the Dysphagia Program. Research was added as a key component to support our clinical programs to advance our objective of becoming a Centre of Excellence. During the course of the year, eleven research projects were submitted for funding in the areas of pain management, dementia care, and Post-Traumatic Stress Disorder (PTSD).

During this fiscal year, there were a number of accomplishments at our Ste. Anne's Centre. We played a leadership role in the establishment of several clinics to address the emerging needs of our clients. Through educational forums, we have sponsored local workshops for community health professionals. Together with VAC, the hospital sponsored a National Conference on Post-Traumatic Stress Disorder and Other Operational Stress Injuries which was held in May 2003 in Montréal.

Legislation

On November 7, 2003, Bill C-50 (*An Act to amend the statute law in respect of benefits for veterans and the children of deceased veterans*) received royal assent. This Bill was designed to improve financial compensation for former prisoners of war, re-establish the Education Assistance Program for children of deceased veterans, and clarify service requirements for the War Veterans Allowance program.

As a result of Bill C-50, the amount of monthly compensation was increased for all former POWs who were held captive, or evaded capture, by the enemy for 911 days or more. By the end of December 2003, most of the 1,500 clients had started to receive the increase in compensation, plus any retroactive payments that were due. Compensation was also extended to former POWs who were held captive, or evaded capture, by the enemy for 30 to 88 days; over 55 applications have been approved.

Because of the re-establishment of the Education Assistance Program, 63 post-secondary students received tax-free benefits this fiscal year. Another fifteen students received lump sum benefits. This program supports children whose Canadian Forces parent

died as a result of military service or was pensioned at 48% or greater at the time of death.

Bill C-50 also implemented clearer eligibility rules for the War Veterans Allowance program. It amended a section of the *War Veterans Allowance Act* governing the eligibility of war-time Canadian veterans, to state clearly that only those who had enlisted, served and been discharged from service may be considered eligible for benefits.

Bill C-31, *An Act to amend the Pension Act and the Royal Canadian Mounted Police Superannuation Act*, was enacted on June 19, 2003. This Bill recognizes, for the purpose of extending more comprehensive disability pension coverage, service in the Canadian Forces or in the RCMP as part of a "special duty operation." As well, the authority to designate "special duty operations" and "special duty areas" was delegated to the Minister of National Defence and to the Solicitor General.

The Minister of National Defence exercised this authority by designating two "special duty operations" during 2003-04: Operation Peregrine and Operation Splinter. These followed another designation made earlier in 2003-04, when Afghanistan and certain areas of the Mediterranean Sea, Indian Ocean and Arabian Sea were designated as a "special duty area" by the Governor in Council (SOR/2003-177).

Partnerships

During this fiscal year, VAC partnered with the Royal Canadian Legion (RCL) to assess the level of client satisfaction of veterans residing in community long-term care residences through a survey conducted by volunteer Legion members. As well, a Voluntary Sector Initiative study (Review and Determination of Housing Issues for Veterans and Seniors) led by the RCL, was completed in February 2004 with the release of their report containing information on cost analysis and demographics, available housing programs and examples of successful and unsuccessful projects. It also discussed the pillars of supportive housing environments and concluded with eight recommendations relating to such topics as supportive affordable housing, home adaptations for seniors' independence, and a residential rehabilitation assistance program. VAC also participated in one other Voluntary Sector Initiative. The "Giving Voice to Seniors' and Veterans' Interests," led by the Victoria Order of Nurses issued its report in June 2003. This report summarized gap analysis research that was conducted as to what community and home care veterans and seniors had and what their actual needs were.

In April 2000, Veterans Affairs Canada and Health Canada initiated a four-year partnership known as the Falls Prevention Initiative. VAC committed $10 million over this time period toward funding distributed through Health Canada's Population Health Fund. In the final year of this initiative, 23 funded projects continued their activities to promote the independence and quality of life of veterans and seniors by preventing the number and/or reducing the severity of falls. During this fiscal year,

many of these project teams participated and made presentations at the Gerontological Association of Canada's annual conference held in Toronto, Ontario in October 2003. An evaluation of this overall project is currently being finalized. Preliminary findings indicate that, as a result of these community-based projects, there was increased awareness of risk factors for falls, changing attitudes toward falls prevention, and seniors and veterans have been encouraged to make positive changes to their personal health practices and in their homes to reduce the risk of falling. This initiative has also helped to identify a number of promising falls prevention interventions/models. Through increased awareness of falls hazards and preventative measures, falls prevention has become an important public health issue on the national health care agenda.

There has been extensive partnering with the Department of National Defence on many initiatives in support of our Canadian Forces veterans, members and their families. Among others, these include health care and mental health. Specifically, VAC and National Defence have been working on a national mental health strategy for treating operational stress injuries that includes networks of excellence, educational forums, continuing education program, and research.

We have two Networks of Excellence: the DND network is comprised of five Operational Trauma Stress and Support Centres (OTSSCs) and the VAC network is comprised of the Ste. Anne's National OSI Centre, La Maison Paul-Triquet OSI Clinic, Parkwood OSI Clinic, Deer Lodge OSI Clinic and other out-patient Operational Stress Injury (OSI) Clinics that are currently being established at selected VAC Priority Access Bed facility sites. With respect to our educational forums, VAC has hosted two educational conferences and participated in two. There are four components to our Continuing Education Program - educational workshops, advanced clinical training, VAC OSI education/support Web Site, and the World Health Organization tool kit. In regard to our research, a clinical and research database is being developed to serve the VAC Mental Health Clinic Network through Ste. Anne's Hospital.

Authorson

Authorson v. Canada is a class action lawsuit which claims damages (1) from the alleged failure of the Crown to invest or provide a rate of return on monies administered by the Department of Veterans Affairs for the benefit of veterans (the "interest" claim), and (2) from the Crown's alleged improper withholding of payment to the deceased's estate of the principal amount administered at the date of death (the "estates" claim). The claims relate to the funds held in a specified purpose account in the Consolidated Revenue Fund and administered on behalf of veterans.

The "interest" claim spans the period from 1916 to January 1, 1990 when, at the request of the Minister of Veterans Affairs, the payment of interest on the administered accounts was approved by the Minister of Finance pursuant to the *Financial Administration Act*. On the "interest" claim, both the Ontario Superior Court of Justice and Ontario Court of Appeal ordered the Crown liable for damages. On appeal, the Supreme Court of

Canada (SCC) on July 27, 2003 declared that Parliament had validly enacted legislation which lawfully denied any claims against the Crown for, or on account of, interest for periods prior to 1990.

The Plaintiff then filed a motion with the lower court of original jurisdiction for an order that the Crown remained liable for damages. On December 22, 2003, the Ontario Superior Court released a decision which concluded that the legislated bar to claims, that was upheld by the SCC, simply requires a deduction from any damages of an amount for, or on account of, interest which might otherwise have been paid had the Crown chosen to do so. The Superior Court held that the claim survives; the judgment as to Crown liability is carried forward and the Plaintiff is entitled to an aggregate assessment and quantification of damages based on the Crown's fiduciary obligation to have invested or have provided a rate of return on administered accounts. A hearing to quantify the liability is scheduled for late September 2004. Both parties have expressed their intent to appeal and/or cross-appeal to the Ontario Court of Appeal for hearing probably in 2005.

The "estates" claim was the subject of a summary judgment issued March 24, 2003 by the Ontario Superior Court of Justice. Both parties appealed portions of the judgment to the Ontario Court of Appeal. The Court of Appeal framed the issue as: 'whether the government scheme for the economic protection of veterans and their dependants should be interpreted in a way that interferes with the priority currently given to spouses and dependants of deceased veterans.'

The Court of Appeal issued a judgment on March 25, 2004 in favour of the Crown. The Court concluded that the Crown was under no obligation to pay pensions and allowances to veterans and that *primae facia* the Crown was entitled to impose restrictions and conditions as it saw fit upon the statutory benefits. The Crown had correctly interpreted and applied the legislation in a manner that was consistent with the scheme of veteran's benefits, the language of the provisions, and the government's goal of ensuring that the primary beneficiaries of those public funds were the veterans, their spouses and their dependants, not distant relatives or creditors. The plaintiff has filed an Application for Leave to Appeal to the SCC. The hearing date has not been scheduled.

First Nations Veterans

As of March 31, 2004, a total of 2,700 applications were received for the First Nations Veterans Package. Of this number, 1,298 applicants met the eligibility criteria. Extensive time was required to verify post-War residency and Status of the veteran and, in some cases, further investigation and resolution with respect to spousal eligibility and estate issues. As a result, 1,109 cheques were issued by the end of the fiscal year, with the remaining cheques to be issued in 2004-05.

With respect to the research being conducted as to what happened to Métis and Non-Status Indian veterans after the wars, discussions with the National Métis Veterans

Association and the National Aboriginal Veterans Association are ongoing. As well, a Departmental Aboriginal Outreach Strategy is being developed in consultation with Aboriginal organizations. This will ensure that eligible First Nations, Métis and Non-Status Indian veterans and their spouses are informed about, and benefit from, the full range of programs and services that VAC offers.

Other Accomplishments

In addition to the above, progress was also made in a number of other initiatives. Our Federal Health Care Processing System, designed to integrate processing of health claims for its three partners (VAC, National Defence, and the RCMP), was fully operational by March 2004.

• • • BENEFITS TO CANADIANS • • •

Implementation of our Integrated Service Delivery Framework will provide Canadians with the consistent delivery of affordable services and quality programs that respond to their needs. Modernization of our programs and services for our Canadians Forces veterans and members will provide this group with the benefits and services they require.

Web Site Access

Clients:

- Bereavement
- Canadian Forces Activities
- Contact Us
- Foreign Countries
- Health Promotion
- Medals and Decorations
- Veterans Services
- What's New

http://www.vac-acc.gc.ca/clients/

Providers and Professionals:

- Care for the Caregiver
- Client Centred Service Approach
- Disability Pensions
- Health Care Provider Information
- Research
- What's New

http://www.vac-acc.gc.ca/providers/

Ste. Anne's Hospital:

- Articles Published by our Researchers
- Leading Edge Programs
- New Research Environment
- Our Philosophy Towards Care and Service
- Our Services
- Our Statistics

http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=steannes

PERFORMANCE ACCOMPLISHMENTS BY STRATEGIC OUTCOME: PENSIONS ADVOCACY PROGRAM

• • •

STRATEGIC OUTCOME

THE RIGHTS OF VETERANS AFFAIRS CANADA CLIENTS PROTECTED THROUGH PROFESSIONAL, LEGAL REPRESENTATION IN APPEALING DECISIONS RELATED TO DISABILITY PENSIONS AND ALLOWANCES.

PRIORITIES

Improving and expanding services for Canadian Forces veterans

Partnering to serve the Royal Canadian Mounted Police and eligible civilians

Evaluating the effectiveness of the disability pension process and its flexibility to adapt to the emerging and changing needs of our veterans and other clients

• • •

Actual Spending for 2003-04: $8.2 million	85 Full-Time Equivalents

• • • INTRODUCTION • • •

Veterans Affairs Canada's Bureau of Pensions Advocates (the Bureau) provides free legal advice, counselling and representation for war service veterans, Canadian Forces veterans, still-serving CF members, RCMP, and other eligible clients. These services are provided to individuals who are unclear about, or dissatisfied with, any aspect of their disability pension decision. The Bureau also represents clients at the final appeal of a War Veterans Allowance decision.

Generally, after studying a case, the Bureau may request a Departmental Review by a Pension Adjudicator; represent a client at the Review level before the Veterans Review and Appeal Board; counsel a client not to proceed; or counsel a client to obtain additional evidence. Of the claimants who do proceed to VRAB, approximately 95% are represented by the Bureau. The remaining 5% are represented by a Service Officer of the Royal Canadian Legion or another veteran's organization, or a private solicitor. Alternatively, claimants may choose to represent themselves. If a client is dissatisfied with the decision at the Review level, the case may be taken to a VRAB Appeal Hearing. In 2003-04, of the 11,924 claims received by the Bureau, 3,621 did not proceed, while 8,303 proceeded to redress.

Our Pensions Advocacy Program Strategic Outcome is aligned with the Government of Canada Outcome – Caring Communities – in the *Canada's Performance 2004 Report* (http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp#OSD).

• • • PERFORMANCE ACCOMPLISHMENTS • • •

During this fiscal year, the Bureau undertook a number of initiatives, both to improve and increase awareness of its services. In early 2004, the Bureau began to collaborate with VRAB on a pilot project to implement a "case management" initiative. The intent of this initiative is to improve case preparation and, where possible, identify issues before the hearing takes place. A review of this pilot will be conducted in 2004-05 to determine future viability and further opportunities for improvement.

In order to provide RCMP members and their families with more information, the Bureau led a Veterans Affairs Canada initiative to develop a series of media materials on the benefits and services available through VAC. These media materials included a booklet, fact sheets, a video, and a presentation package for use by VAC staff in briefing RCMP audiences. Bureau managers also worked with RCMP Headquarters' staff to give them a better understanding of how VAC administers its pensions and redress process. As well, the Bureau provided information to a variety of audiences through one-on-one meetings and information sessions, and participated in briefings of RCMP personnel in Halifax and Ottawa.

In the spring of 2003, the Bureau initiated a pilot on Canadian Forces Base Valcartier. For one half day every two weeks, an Advocate was available on the Base to answer CF members' inquiries. Clients were able to drop in, telephone or book an appointment to see this representative. Feedback has been positive and CF members are supportive of this initiative. As well, the pilot has strengthened the working relationship between the Bureau and their colleagues in the Department of National Defence.

Throughout the fiscal year, the Bureau continued to participate in Second Career Assistance Network seminars by presenting information to Base medical and release personnel on the Veterans Affairs' pension and redress process.

Improvement of services to clients is an ongoing priority for the Bureau. This year, three major reforms were introduced to staff:

- an initiative to enhance personal communication with clients;
- development of printed information sheets designed to better inform clients at each level of the redress process; and
- development of a feedback questionnaire in which clients may indicate where they feel opportunities for improvement exist.

Upon introduction to our clients, these initiatives will be completed by the fall of 2004.

• • • BENEFITS TO CANADIANS • • •

If veterans are dissatisfied with decisions regarding their disability pension claims relating to military/RCMP service, they may contest them. Canada, unique among nations, offers those Canadians and their families, free legal advice and representation provided by lawyers working for the Bureau of Pensions Advocates.

Web Site Access

Bureau of Pensions Advocates:

- The Role of Bureau of Pensions Advocates
- The Review and Appeal Process
- How to Contact the Bureau

http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/organization/bpa1

PERFORMANCE ACCOMPLISHMENTS BY STRATEGIC OUTCOME: CANADA REMEMBERS PROGRAM

• • •

STRATEGIC OUTCOME

A KNOWLEDGEABLE CANADIAN PUBLIC THAT RECOGNIZES THE ACHIEVEMENTS AND SACRIFICES OF CANADA'S CITIZENS IN THE DEFENCE OF FREEDOM AND APPRECIATES THE HISTORICAL SIGNIFICANCE OF THESE ACCOMPLISHMENTS IN THE DEVELOPMENT OF CANADA AS A NATION.

PRIORITY

Providing strong leadership in the delivery of Remembrance programming through effective partnerships

• • •

Actual Spending for 2003-04: $41.2 million	70 Full-Time Equivalents

• • • INTRODUCTION • • •

The Canada Remembers Program endeavours to keep alive the memory of the sacrifices and achievements of the brave men and women who have served Canada in times of war, military conflict, and peace. The program does this by engaging communities in Remembrance activities, the maintenance of foreign battlefields and memorial sites in Canada and abroad, providing learning opportunities and materials and promoting an understanding of the significance of veterans' contributions to life in Canada as we know it today. The Canada Remembers Program has three components: Community Engagement, Public Information and Research, and National and International Memorials, which are broken down into six elements: Ceremonies and Events, Learning Initiatives, Public Information, Funeral and Burials, Cemetery Maintenance, and Memorials.

Our Canada Remembers Program Strategic Outcome is aligned with the Government of Canada Outcome – Vibrant Canadian Culture and Heritage – in the *Canada's Performance 2004 Report* (http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp#OSD).

• • • PERFORMANCE ACCOMPLISHMENTS • • •

Through community engagement, VAC's goal is to have Canadians participate in and lead events that recognize Canada's role in global peace and how this role has contributed to the nation's development. During 2003-04, there were a number of ceremonies and events that marked significant periods in Canada's military history.

The 60th anniversary of the Battle of the Atlantic was remembered through events held throughout Canada and the United Kingdom. Veterans' parades and ceremonies took place in Ottawa, Vancouver, Winnipeg, Halifax, and communities throughout the Atlantic provinces. Ceremonies held in Liverpool, England were also attended by a

delegation that included veterans, Parliamentarians, and representatives from various veterans' organizations. In recognition of this anniversary, a public "Information Sheet" and educator's learning guide were created and distributed across the country.

In June 2003, the Juno Beach Centre was officially opened in France in a ceremony attended by approximately 3,000 people, including the Minister of Veterans Affairs, representatives of the Government of France, as well as veterans and their families. VAC contributed approximately $3 million for the development and operation of this Centre which will ensure that knowledge of Canada's contribution during the Second World War will be preserved to inspire and inform all who visit.

The 50th anniversary of the Korean War Armistice was marked with events held across the country as well as an overseas event in Korea. Thirteen young Canadians representing every province and territory accompanied the veteran delegation to Korea in August 2003. The youth were chosen by Encounters With Canada from Canadian youth who participated in the Canada Remembers theme week at Encounters in the fall of 2002. While in Korea, the youth participated in a commemorative learning program designed to increase their awareness of the sacrifices and accomplishments of Canada's veteran population and to facilitate the "passing of the torch." Parades and memorial services were held at the Calgary Cenotaph and at the Citadel in Quebec while a national Ceremony of Remembrance was held on July 27, at the Korea Veterans National Wall of Remembrance in Brampton, Ontario.

In September 2003, VAC held a ceremony in Ottawa to unveil the "Monument to Canadian Fallen," a replica of the Monument unveiled in 2001 in Busan (formerly known as Pusan), South Korea. This monument of peace features a Canadian serviceman accompanying Korean children to the graves of fallen Canadians. The children represent the generations who were made free by those who served and those who died. A reception held after the ceremony, hosted by VAC and Canadian Heritage, was attended by more than 2,500 individuals.

Veterans' Week continues to be one of the highlights of our yearly Remembrance activities in recognition of Canadian veterans. Numerous events were held across the country. This year's theme was "Canada Remembers the Korean War," which paid tribute to all of Canada's veterans, in particular those who served for Canada during the Korean War.

In response to two Private Members' Bills, two special days for veterans were recognized by Parliament in 2003-04. Bill C-227, the *Vimy Ridge Day Act*, took effect on April 3, 2003. It designates April 9th of each year as a national day of Remembrance of the Battle of Vimy Ridge. As well, Bill C-411, the *Merchant Navy Veterans Day Act*, was enacted on June 19, 2003, and designates September 3rd of each year as a day to acknowledge the contribution of Merchant Navy Veterans.

On June 6, 2003, further to the Order amending the Canadian Volunteer Service Medal Order (SI/2003-120), eligibility to the Canadian Volunteer Service Medal was extended

to members, reserve constables and special constables of the RCMP who voluntarily served during World War II. As a result, Veterans Affairs Canada issued 136 Medals during 2003-04 to former RCMP members (or next of kin).

Each year, our Minister has the opportunity to acknowledge the efforts of those who have either contributed to the care and well-being, or to the Remembrance of the sacrifices and accomplishments, of veterans through "The Minister of Veterans Affairs Commendation Award." In 2003-04, 62 individuals were given this prestigious award.

VAC is currently confronted with the reality that, as traditional war veterans advance in age, they are becoming less and less able to lead Remembrance activities. As such, the Department recognizes the need to "pass the Remembrance torch" to our youth so that future generations "never forget" our military history and heritage. One way to do this is through Community Outreach activities and learning initiatives. During 2003-04, innovative learning products were developed and distributed to Canadian educators across the country. As well, we continued to provide a multitude of learning resources on Canada's participation in the First and Second World Wars and other areas of military conflict. Also, at the Association of Canadian Studies' national convention in Halifax in October 2003, our former Minister launched VAC's latest multi media learning kit, "Canada Remembers The Korean War 1950-53." Over 2,000 of these kits have been subsequently distributed to Canadian schools.

VAC partnered with Encounters with Canada to offer a one-week program for Canadian youth to learn about the role played by veterans of the Second World War and the Korean War in the development of Canada and the preservation of freedom. During this fiscal year, 140 youth participated in this program. In association with the Battle of Normandy Foundation, a Youth Learning Tour of nine students visited Bardi, Italy.

VAC continues to use electronic media as a means to provide information to Canadians on Remembrance subjects. For example, in 2003, VAC signed a Memorandum of Understanding with Canadian Heritage to complete the Oral History Digitization Project. This project, targeted at audiences of youth, educators, lifetime learners, and the Canadian public who have an interest in Canadian military history, made available audio and video interviews of the experiences of Canadian veterans – interviews that VAC has collected over the past 30 years. As well, the Canada Remembers Web Site, which is continuously enhanced with additional information, was updated to improve navigation and retrieval of information.

The Canadian Virtual War Memorial Web Site is an on-line registry of information on graves and memorials of more than 116,000 Canadians who served and died in service to Canada. Visitors to the Canadian Virtual War Memorial Web Site may also preserve their copy of photographs, letters, postcards and newspaper clippings on the "Help Us Build a Picture Collection" portion of this Web Site by submitting an electronic copy of their memorabilia to VAC using an on-line submission form. During 2003-04, over 6,000 memorabilia were submitted.

VAC continues its partnership with the Last Post Fund to provide funeral, burial and grave marker assistance to Canada's veterans. In 2003-04, almost 2,800 burial applications were approved (at a cost of $10.9 million). In June 2003, at the Passchendale Cemetery in Belgium, the remains of three unidentified Canadian soldiers were interred.

To honour those who have died in service to Canada, VAC continually maintains their graves and memorials. There are approximately 116,000 Canadian war dead located in 74 countries, as well as approximately 350,000 other grave sites located in about 15,000 cemeteries across Canada where service personnel, veterans and others have been laid to rest. A pilot project to map the physical locations of all veterans' graves in Quebec began in 2003-04. This will be the first step in the mapping of all veterans' graves in Canada.

The Student Guide Program in France is an opportunity for Canadian students to work, for a period of four months, as interpretative guides at the Canadian National Vimy Monument and the Beaumont-Hamel Newfoundland Memorial in France. There were approximately 40 students working as guides during 2003-04.

In the Memorial Chamber of the Peace Tower there are six Books of Remembrance. The names of those who have fallen in service to Canada are recorded in these books. In 2003-04, VAC began work on the Seventh Book of Remembrance, titled "In the Service of Peace." It will recognize those who died as a result of their military service, and who are not already recognized in the previous Books of Remembrance. This book is expected to be completed and installed in the Memorial Chamber in 2005.

There are thirteen Canadian First World War memorials in France and Belgium. These memorials were erected in tribute to events of particular historical importance to Canadians and to commemorate the sacrifices of our servicemen and servicewomen of the First World War. It is estimated that over one million people visited these sites during 2003-04. With an average age of 75 years, these memorials are in need of refurbishment in order to preserve and safeguard their dignity and cultural integrity, and to ensure the health and safety of both visitors and employees. Therefore, the Canadian Battlefield Memorials Restoration Project was initiated in 2001 to restore each of these sites, the most notable being Vimy. This project is scheduled for completion in December 2006 at a cost of $30 million.

During this fiscal year, progress was made on a number of sites. The Vimy restoration project and the Beaumont-Hamel site conservation work continued in 2003-04. Construction was expected to commence on the Vimy site during this fiscal year but delays in the contracting process have postponed the start-up to early fall 2004. Work on the remaining memorials is proceeding on schedule. Prior to April 1, 2003, work on three of the smaller sites (Courcelette, le Quesnel, and Dury) had been completed and it was anticipated that another five sites would be completed during 2003-04. Construction and restoration work on three of these sites (Masnieres, Gueudecourt, and St. Julien) was completed. However, contracting delays in the Vimy restoration project

caused the work scheduled at the other two sites, Bourlon Wood and Monchy le Preux, to be postponed and it is anticipated that these will be completed in late 2004. Lastly, three sites (Hill 62, Passchendaele, and Courtrai) will be completed in 2005-06.

• • • BENEFITS TO CANADIANS • • •

A strong Remembrance Program is essential for the development of our country. It instills a sense of pride in the accomplishments of Canadians and provides the historical backdrop necessary to understand the values and principles upon which our country was built. It explains to all Canadians, especially our youth and new Canadians, the significance of past events and how they helped to shape our society of today. It also provides Canadians with a true understanding of how Canada became a nation and how it achieved its present place in the nations of the world.

Web Site Access

Canada Remembers:
- Books of Remembrance
- Canadian Virtual War Memorial
- History
- Memorials
- Records and Collections
- What's New

http://www.vac-acc.gc.ca/remembers/

Canadian Battlefield Memorials Restoration Project:
- First World War Memorials in Europe
- Interactive Vimy
- Rehabilitation of Canada's Memorial Sites
- Restoration and Rehabilitation of Vimy

http://www.vac-acc.gc.ca/remembers/sub.cfm?source=Memorials/cbmr

Youth and Educators:
- Activities
- Doing Research?
- Fun Stuff
- Multi-Media
- Student Guide Program
- Teachers' Resources
- Working on a Project?

http://www.vac-acc.gc.ca/youth/

PERFORMANCE ACCOMPLISHMENTS BY STRATEGIC OUTCOME: CORPORATE ADMINISTRATION

• • •

ACTIVITIES FOCUS ON SERVICE IMPROVEMENT AND ORGANIZATIONAL EFFECTIVENESS THROUGH THE STRATEGIC MANAGEMENT OF OUR STAFF, IMPROVED COMMUNICATIONS, EXPANDED USE OF TECHNOLOGIES AND A GREATER CONTRIBUTION TO NATIONAL POLICY DEVELOPMENT IN AREAS THAT ARE DIRECTLY RELATED TO THE WELL-BEING AND RECOGNITION OF OUR VETERANS AND OTHER CLIENTS.

PRIORITIES

Enhancing our policy capacity to ensure more effective use of information and analysis in support of evidence-based decision-making and better public accountability

Aligning our strategic human resources plan to support the goals of the organization and the aspirations of our people

Advancing the development of our information technology capacity in support of service improvement, organizational effectiveness and Government On-Line

• • •

Actual Spending for 2003-04: $67.4 million	615 Full-Time Equivalents

• • • INTRODUCTION • • •

Our Corporate Administration activities and priorities support the Portfolio by ensuring that the necessary resources are in place to efficiently deliver our benefits and services to our Veterans and other clients.

• • • PERFORMANCE ACCOMPLISHMENTS • • •

Effective management of our resources is key to meeting the needs of our clients. To operate efficiently, Veterans Affairs focusses its efforts on service improvement, management of its staff, and competent decision-making. To do this, we have a number of multi-year strategic plans in place to guide our progress:

Our *VAC Five-Year Strategic Plan 2001-06* profiles the Department's strategic objectives and priorities and these are reflected in this *2003-04 Performance Report*. The Strategic Plan is reviewed and updated on an annual basis. Update 2003 is available for public viewing on the VAC Web Site. From the *VAC Five-Year Strategic Plan*, flow three related strategic plans:

1) The *VAC Human Resources Five-Year Strategic Plan 2002-07* focusses on a variety of staff-related issues including learning and development opportunities, staff retention and recruitment, and workplace diversity. During this fiscal year, staff were provided with an opportunity to complete learning plans. Research continues in improving our selection process for recruitment of new employees. As well,

leadership workshops were completed for senior, middle, and front-line managers.

2) In the second year of *Ste. Anne's Hospital's 2002-07 Strategic Plan*, work was completed toward fulfilling its objectives and vision statement. This strategic plan focusses primarily on the hospital's modernization project, various clinical initiatives, and human resourcing requirements, and is updated annually to reflect current priorities. During this fiscal year, progress was made on a number of the hospital's priorities. These priorities relate to research, dementia care, pain management, and dysphagia. Further information is available in the Benefits and Services Strategic Outcome section of this report.

3) The *Veterans Affairs Information Management/Information Technology Strategic Plan 2003-06* ensures that its infrastructure and services are clearly aligned with the broader corporate strategic objectives contained in the *VAC Five-Year Strategic Plan*. During this fiscal year, we continued to identify and replace critical infrastructure. We also put in place asset management policies and procurement controls. Lastly, we continued to fulfill VAC's IT requirements as new and evolving programs and services were introduced this year.

VAC also produces an annual Corporate Communication Plan that has an overall goal of integrating governmental, ministerial and institutional communication priorities. This plan outlines the Department's strategic communication approach to client and stakeholder outreach, supports service and benefit delivery, and involves all Canadians, particularly youth, in paying tribute to Canada's war Veterans and modern military heroes.

VRAB developed its *Strategic Plan 2003-06* to address present and emerging issues and focus on improvement in the areas of communication, service delivery, management structure and transition management. This Strategic Plan and Update 2004 are available on the VRAB Web Site.

In addition to the above plans, we continue to advance our strategic planning, policy and analytical capacities. This is particularly important as we work with our external partners and stakeholders to advance Veterans Affairs' initiatives.

• • • BENEFITS TO CANADIANS • • •

The effective and efficient management of costs associated with the provision of corporate support services ensures optimal use of resources, both human and material, toward serving our clients. By having long-term plans in place allows us to manage our resources and prepare for emerging issues, and continue with the high quality of services we provide our clients.

Web Site Access

- VAC Five-Year Strategic Plan 2001-06
- VAC Human Resources Five-Year Strategic Plan 2002-07

http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports

- VRAB Strategic Plan 2003-06

http://www.vrab-tacra.gc.ca/VRAB-TACRA_Documents.htm

PERFORMANCE ACCOMPLISHMENTS BY STRATEGIC OUTCOME: VETERANS REVIEW AND APPEAL BOARD PROGRAM

• • •

STRATEGIC OUTCOME

FAIRNESS IN THE DISABILITY PENSION AND WAR VETERANS ALLOWANCE PROGRAM.

• • •

PRIORITIES

Improved communication with appellants, staff and stakeholders

Improved service delivery

Improved management accountability framework

Smooth transition

• • •

Actual Spending for 2003-04: $11.1 million	109 Full-Time Equivalents

• • • INTRODUCTION • • •

The Veterans Review and Appeal Board is a quasi-judicial tribunal which operates independently of VAC, and provides a redress process that ensures each individual is treated fairly, efficiently and in accordance with the legislation. Its Board Members are independent adjudicators who conduct hearings and issue written decisions which outline the reasons supporting the outcome.

Canadians who apply to VAC for a disability pension or War Veterans Allowance will receive a favourable, partially favourable, or unfavourable decision. Those who are dissatisfied with their decision, may request a review hearing by the Veterans Review and Appeal Board. If the results of the review hearing are not satisfactory to the applicant, he or she may request an appeal hearing with VRAB. If there is an error in fact or law in the appeal decision or if there is new evidence to present to the appeal panel, the applicant may submit an application for reconsideration. The applicant's final recourse is to make an application for Judicial Review to the Federal Court of Canada. Although VRAB is not a party to the Judicial Review process, and rarely seeks intervenor status, it is required to analyse Federal Court decisions and ensure that the guidance given is reflected in its decisions, policies and operations.

• • • PERFORMANCE ACCOMPLISHMENTS • • •

In order to meet its commitment to provide an independent redress process, adjudicate claims consistently and in a timely manner, and improve communications with clients, the Board developed a Strategic Plan to streamline and improve its program. This framework focusses on the four priorities mentioned above. Improvements made, as a

result of the Board's work under this Strategic Plan, will ensure that the redress process is fair, impartial, accessible, transparent, and meets established service standards.

The workload preceding a hearing includes compiling the documentary evidence for the Board Members and representatives, the representative's work in preparing the claim, and scheduling the hearing once the representative and client have indicated they are ready to proceed. Oral review hearings are held in 35 locations across Canada based on the volume of cases in the particular area. The appeal hearings are generally held in Charlottetown. While the average length of time between registration of a claim and the scheduled hearing is four to five months, part of the time period may be due to waiting for additional documents or reports from the client. The Board is working with the representatives to identify strategies to bring cases to hearings more quickly.

During this fiscal year, VRAB undertook a number of initiatives to modify and strengthen its program. Increased consultations and collaboration with the Bureau of Pensions Advocates, the Royal Canadian Legion, and Veterans' organizations have resulted in improvements in the scheduling and processing of claims. A case management pilot, conducted with the Bureau of Pensions Advocates, focussed on improving claim preparation. As well, alternate methods of holding more hearings via videoconference or telephone conference continued to be explored.

Conferences for Board Members on medical conditions, legal information and emerging issues increased their knowledge base and strengthened the consistent application of the legislation. The publication of practice notes, specialized resource materials and customized computer training collectively supported the timely preparation of decisions.

A Communication Audit undertaken during the year assessed current practices and identified priorities which the Board will address. Efforts continued to improve communication with clients at each level of the decision-making process and included development of a revised format to communicate the written decision. The Board responded effectively to an increasing number of telephone and written inquiries and surpassed established service standards. A valuable source of information is the VRAB Web Site which has been significantly enhanced to provide program details for the public.

Effective implementation of these various initiatives exemplify the Board's commitment to improve its service to all clients. However, there are factors that impact VRAB's ability to meet increasing workload demands. The Board prepared documentary evidence for 10,720 claims, however, only 7,054 claims were finalized which demonstrates a significant volume of claims that did not result in a hearing but required the same preparatory work. Claims are withdrawn by clients for various reasons. Therefore, it is difficult to anticipate the volume of claims withdrawn during the process and those not proceeding at their scheduled hearing. To respond to this challenge, the Board ensured resources were effectively allocated and worked with the representatives to take measures to reduce the number of claims withdrawn following the production of

the documentary evidence.

The Board continued to experience an evolving client mix as evidenced by a marked increase in decisions issued for Canadian Forces applicants (from 48.4% in 2000-01 to 65.6% in 2003-04) and RCMP applicants (from 5.1% in 2000-01 to 7.0% in 2003-04). This has been offset by a decrease from 46.5% to 25.8% in decisions issued for war service applicants over the same time period.

Younger Canadian Forces clients are dealing with circumstances that are different from those of our older traditional war service Veterans. As a result, Members must expand their capacity to make decisions on claims that present a wide spectrum of disabilities, increased complexity of medical conditions, and new legal arguments. Therefore, continuous training, as well as up-to-date research and medical information, are crucial for the Board Members to apply the legislation to the specific facts, evidence and circumstances of each case. While the legislation affords that the benefit of doubt be applied, applicants have the obligation to provide factual and medical evidence which will demonstrate that there is a causal link between the medical disability suffered and their military service.

At the same time, applicants expect a timely decision following their review or appeal hearing. During 2003-04, 90% of Review decisions were issued in 28.7 days and 90% of Appeal decisions were issued in 22.8 days, which compares favourably with the service standard to issue a decision within 30 days of the hearing date. When all VRAB redress avenues have been exhausted, clients may apply to the Federal Court of Canada for a Judicial Review. In 2003-04, fourteen appellants filed Notices of Application with the Federal Court (less than 0.2% of the Board's 7,054 decisions for this fiscal year). Of the thirteen rulings handed down by the Federal Court this fiscal year, six applications were allowed and returned to the Board for rehearing, and seven applications were dismissed.

The following chart summarizes the Board's finalized decisions activity over the last three years.

Finalized Decisions	2001-02	2002-03	2003-04	In Progress*
Reviews	4,056	5,213	5,015	3,322
Appeals	1,316	1,363	1,755	849
Reconsiderations	223	120	258	79
War Veterans Allowance	185	56	26	5
Total	**5,780**	**6,752**	**7,054**	**4,255**

* As of March 31, 2004, these are the number of claims that have been registered but are still in progress and have not reached the hearing stage. These numbers include applications which may be withdrawn by applicants prior to scheduling a hearing, or at the time of their scheduled hearing.

At the Review hearing, Board Members take into consideration the applicant's testimony, any new evidence submitted and the representative's arguments. On average, 50.3% of the 5,015 finalized Review decisions and 32.1% of 1,755 finalized Appeal decisions varied a previous ruling.

• • • BENEFITS TO CANADIANS • • •

Through the dedicated work of its Board Members and staff, VRAB endeavours to provide high quality and responsive service to its clients. As well, applicants are treated fairly and receive an impartial and timely adjudication of appealed decisions. With the implementation of its various initiatives, VRAB's commitment to improve upon its service, accountability, and communication, benefits all clients that it serves.

Web Site Access

Veterans Review and Appeal Board:

- About VRAB
- Contact Us
- Documents (including Strategic Plan 2003-06)
- Frequently Asked Questions
- Service Commitment
- What's New

http://www.vrab-tacra.gc.ca

ANNEXES:

EVALUATIONS AND REVIEWS

Throughout the year, there are a number of evaluations and reviews conducted across the Portfolio. Our evaluations improve the effectiveness of our programs and their delivery in two ways. First, they help our managers to design (or improve the design of) policies, programs and initiatives. Second, they provide a) periodic assessments of policy or program effectiveness; and b) information on impacts (both intended and unintended) and alternative ways of achieving expected results. Our reviews, on the other hand, provide decision-making information to senior management on selected issues. The chart below provides information on various evaluations and reviews that were in progress or completed during 2003-04.

Evaluation or Review	Completion Date
Criteria and Approach for Rating Partnership Arrangements - verify the relevancy and applicability of partnership guidelines/criteria developed by VAC's Strategic Partnership Coordination Initiative.	July 2003
Disability Pension Program Evaluation (Volume 1) - assess the relevancy of this program, address client impact, and provide input to future program design.	Fall 2004
Final Evaluation of the Health Canada/Veterans Affairs Canada Falls Prevention Initiative - assess the progress, impacts and lessons learned from the Initiative and to provide the information required to support decision-making at the overall Initiative and individual project level.	Fall 2004
Institute of Internal Auditors/International Standards Operation (IIA/ISO) Conversion - remap our Audit and Evaluation Division's current ISO Quality Policy to meet the requirements of the new standard and apply for re-certification.	November 2003
Integrated Service Delivery Framework (ISDF) - provide an evaluation framework for ISDF to allow for a future evaluation of the implementation of this initiative.	Spring 2005
Modern Comptrollership / Modern Management Practices - assist management to manage departmental operations and administration in an integrated manner.	Ongoing
Peer Support Network (Operational Stress Injuries Social Support) - draft an evaluation framework and provide monitoring to a contracted evaluation of the Peer Support Pilot Project.	August 2004
Sustainable Development Strategy - Work with Portfolio staff on responding to recommendations made by the Office of the Auditor General as well as developments under the Sustainable Development Strategy.	Ongoing
Transition Coordinator Pilot Project - evaluate effectiveness of this project.	February 2004

Evaluation or Review	Completion Date
Veterans Independence Program Baseline Study - take a snapshot of VIP payment processing prior to the change-over to the Federal Health Claims Processing System to allow for a comparison after its implementation.	April 2004
VRAB Risk Analysis - assist VRAB in preparing its risk identification and assessment.	February 2003 and March 2004

Web Site Access

Our reviews are normally not available on-line. However, upon completion, all of our evaluations and audits are available on the following Web Site:

http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports/deptaudrep

ANNEXES:

EXTERNAL CHARGING INFORMATION

Veterans Affairs Canada charges fees at Ste. Anne's Hospital. During the 2003-04 fiscal year, total fees collected amounted to $21.5 million. All revenues generated are non-respendable and are credited to the Consolidated Revenue Fund. Below are details of our fee activities followed by our revenue figures from 2003-04 through to 2006-07.

Ste. Anne's Hospital: In-Patient Charges to the Quebec Provincial Plan (Other Goods and Services)

When a patient is admitted to Ste. Anne's Hospital for a condition that is related to a pensioned condition, VAC assumes all costs and, therefore, no costs are charged to the Government of Quebec. On the other hand, when a patient is admitted for a non-pensioned condition, the hospital charges a daily rate to the Government of Quebec for the type of care (chronic or acute care) that the patient received. VAC charged the Government of Quebec for these type of patients for a total of 145,337 patient-days in chronic care and 1,064 patient-days in acute care.
Fee Setting Authority: Letter received from Quebec's Department of Health and Social Services which specifies the amount that will be paid.
Service Standard: Medical, professional, nursing and support services are delivered according to the standards and practices that prevail in the health care field.
Performance Results: In December 2002, the Canadian Council on Health Services Accreditation awarded Ste. Anne's Hospital the highest type of accreditation (three-year) that can be awarded to a health institution.
Consultation and Analysis: Daily rates are set by Quebec's Department of Health and Social Services at $115 for chronic care and $198 for acute care.
Dispute Management Process: As appropriate, conflicts are dealt with by telephone, correspondence and/or meetings.
Date Last Modified: The daily rates have not changed since 1988-89.
Other Information: Construction and renovations at the hospital has an impact on the admission of patients because the number of beds set up will decrease from 568 (April 2003) to 446 (upon completion of the project).

Ste. Anne's Hospital: Dietary Meals (Other Goods and Services)

VAC charges fees to employees and visitors who use the cafeteria at the hospital to take their meals.
Fee Setting Authority: In accordance with current practices in the Quebec Health and Social Services network.
Service Standard: Service standards are based on the Sanitation Code for Canada's Food Service Industry and the Food Retail and Food Services Code, among others. Users' suggestions are assessed and implemented whenever possible.
Performance Results: Cafeteria users (employees and visitors) are asked to fill out periodic and ad-hoc surveys. A suggestion box is also available for users' comments.
Consultation and Analysis: The cost for employees is based on the rate established in Quebec provincial hospitals and mainly covers the cost of the ingredients included in the meal. As for the cost for visitors, it is based on the cost for employees, plus an increase (ratio) of between 1.10 and 1.75.
Dispute Management Process: Disputes about food are evaluated on a case-by-case basis. Further to the evaluation, if the user's request has merit, corrective measures are taken.
Date Last Modified: Last increase was effective May 28, 2003. Increase in cost of ingredients is taken into consideration.

Ste. Anne's Hospital: Domiciliary Care (Regulatory Service)

Accommodation and meal fees are not charged to patients admitted for a pensioned condition. However, when a patient is admitted for a non-pensioned condition, charges are levied to a maximum monthly fee of $778 based on the patient's revenues and other considerations. In 2003-04, approximately 466 beds were occupied by patients with non-pensioned conditions.
Fee Setting Authority: Veterans Health Care Regulations; P.C. 1990-1825; August 28, 1990.
Service Standard: Medical, professional, nursing and support services are delivered according to the standards and practices that prevail in the health care field.
Performance Results: In December 2002, the Canadian Council on Health Services Accreditation awarded Ste. Anne's Hospital the highest type of accreditation (three-year) that can be awarded to a health institution.
Consultation and Analysis: The maximum monthly rate for accommodation and meal expenses is set by VAC to match the lower of the following two amounts: 1) the lowest monthly provincial user fee for accommodations and meals in effect on the previous July 1st; or 2) the maximum monthly rate applicable for accommodations immediately before October 1st, multiplied by the percentage representing the WVA rate for married persons in effect on July 1st of the current year compared to with the WVA rate for married persons in effect on July 1st of the previous year. Residents are advised by letter of the new monthly rate they will be charged.
Dispute Management Process: As appropriate, conflicts are dealt with by telephone, correspondence and/or meetings with residents or their representatives. Also, compensatory measures with regard to pensions may be taken and, if applicable, legal proceedings may be taken to arrive at a settlement.
Date Last Modified: The last increase for the monthly fee was October 1, 2003.
Other Information: Construction and renovations at the hospital has an impact on the admission of patients because the number of beds set up will decrease from 568 (April 2003) to 446 (upon completion of the project).

The following is a summary of our actual and forecasted revenues for the period 2003-04 through 2006-07.

$ Thousands								
Actual Revenue	Forecast Revenue				Estimated Full Cost to Provide Good or Service			
2003-04	2003-04	2004-05	2005-06	2006-07	2003-04	2004-05	2005-06	2006-07
Ste. Anne's Hospital: In-Patient Charges to the Quebec Provincial Plan (Regulatory Service)								
$16,924	$17,501	$15,587	$14,402	$14,056	$50,827	$48,336	$46,113	$46,390
Ste. Anne's Hospital: Dietary Meals (Other Goods and Services)								
$347	$333	$357	$368	$379	$1,132	$1,165	$1,120	$1,236
Ste. Anne's Hospital: Domiciliary Care (Regulatory Service)								
$4,194	$4,169	$4,137	$3,947	$3,971	$17,742	$16,872	$16,096	$16,193
Totals								
$21,465	$22,003	$20,081	$18,717	$18,406	$69,701	$66,373	$63,329	$63,819

ANNEXES:

GOVERNMENT ON-LINE

Over a six-year period ending in 2005, Veterans Affairs Canada and all other federal government departments have made a commitment to have key services delivered over the Internet to individuals and businesses. In support of this government-wide initiative, VAC is focussing its efforts in three key areas relating to benefits and health services, Remembrance, and seniors.

With respect to our Pensions and Allowances, and Health Care Key Service, significant progress has been made. As of June 2003, VAC's District Office nurses have been able to enter their nursing assessments on-line. A small pilot is currently underway to determine the feasibility of contract health professionals and agencies also having the ability to complete their nursing assessments on-line for VAC. VAC completed a business case regarding a Consolidated Disability Assessment system showing the potential savings that could accrue if health assessments technology is shared. Recently, other departments have begun to consider adopting VAC's approach. A project (allowing clients to apply on-line on their own behalf for a VAC disability pension or to request a re-assessment of their pensioned conditions) is in the final stages of development. On-line disability pension applications will be made available in partnership with the implementation of Public Works and Government Services Canada's Common Registration System. Both are scheduled for implementation in the fall of 2004. As well, the design of a system, which will allow clients to track the progress of their disability pension applications or re-assessment requests on-line, was initiated this year. VAC already delivers much of the day-to-day benefit transactions under this service to our established clients using different electronic methods. Most payments for War Veterans Allowance and disability pension payments are delivered through direct deposit to client bank accounts. Health care services are delivered through "VAC Health Care Identification Cards" which results in nearly four million pharmacy transactions per year being processed in real time through the Federal Health Claims Processing System.

The Canada Remembers Key Service continued to expand the Canadian Virtual War Memorial Web Site and ended the year with 14,957 on-line memorabilia linked to the names of war dead memorialized in Canada's Books of Remembrance. This year, the Canada Remembers portion of the VAC Web Site became a major partner in the Canadian Military History Gateway in partnership with National Defence and Canadian Heritage. As well, in partnership with Canadian Heritage, a number of audio/video oral histories were placed on-line. The Canada Remembers Key Service was also a focal point for information concerning plans for D-Day celebrations. It should be noted that, in the months leading up to Remembrance Day, more than 40,000 educational products were downloaded from the Canada Remembers portion of the VAC Web Site.

Over the fiscal year, the Seniors Cluster Horizontal Service continued to increase its support to the Canadian Seniors Partnership. This support, together with concepts

emerging from the Transitions in Care business case completed over the period, led to the launch of a Collaborative Seniors Portal in partnership with the Province of Ontario and the City of Brockville. Considerable interest has been generated in other municipalities, and presentations on this portal have been made to these municipalities as well as Service New Brunswick. The Seniors Canada On-line Web Site has been enhanced by adding a "retirement life event" feature. "Life events" greatly reduce the amount of time spent searching on-line for information that is relevant to a senior's particular circumstances. By choosing a life event (life care transition, death and bereavement, or retirement), indicating the province of residence, and answering a short questionnaire, seniors are provided with a variety of Web Site links specific to their interests. The Seniors Cluster team also had a strong role in developing a "Seniors Service Strategy" which is part of the Government of Canada's "Service Delivery Vision for Canadians." This vision goes beyond Government On-Line and will transform service delivery networks so that programs and services are integrated, easy to access, simple to navigate, and flexible. To improve services to seniors, this involved development of a Seniors Service Mapping which allows jurisdictions to see the overlaps and gaps in service delivery. Plans can then be initiated to better integrate the delivery of services to seniors. Results of this mapping have generated considerable interest in the service transformation community.

Canadians are increasingly accessing VAC's Web Site for information and for downloading of documents, forms and guidelines. During this fiscal year, approximately 1,415,000 visits were made to the VAC Web Site and 173,909 documents were downloaded. Notably, this download activity has increased 145% over the previous fiscal year. For our Veterans and other clients, this provides quick and easy access to our guidelines and forms. For the Department, this represents savings in printing and distribution costs.

Progress on our Government On-Line initiatives could not be achieved without the collaboration and assistance of our many Federal Government partners, Provincial Government partners, and members of the Canadian Seniors Partnership. We face a number of challenges, including limited resources, differing jurisdictional policies, technical delays, long-term sustainability, as well as the challenge of meeting and respecting all partners' needs. Therefore, emphasis is placed on a strong working relationship with our partners, including good communication.

Web Site Access

Canada Remembers:
- Books of Remembrance
- Canadian Virtual War Memorial
- History
- Memorials
- Records and Collections

http://www.vac-acc.gc.ca/remembers/

Canadian Forces Activities:
- Disability Pension Benefits for CF Clients
- PTSD
- VAC Canadian Forces Advisory Council
- Veterans Affairs Canada's Responsibility to the Canadian Forces
- Vision for a Modern-Day Veteran's Charter

http://www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=forces

Canadian Seniors Partnership:
- CSP Networking Registry
- CSP Information Kit

http://www.seniors.gc.ca/scolPortAux.jsp?contentPageId=25&font=0&lang=en&geo=104

Seniors Canada On-line:
- E-Forms and Services
- Government Contacts
- Life Events
- My Province or Territory
- Search by Subject
- Stay in Touch

http://www.seniors.gc.ca/index.jsp

Seniors' Info – A Collaborative On-line Resource – Brockville, Ontario
http://www.seniorsinfo.ca

Veterans Affairs Government On-Line Plan
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/golrep

Veterans Services:
- Disability Pension Program
- Health Care Program
- Your Health Care Identification Card
- Veterans Independence Program

http://www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=services

ANNEXES:

HORIZONTAL INITIATIVES

Veterans Affairs Canada is currently the lead department for the Federal Healthcare Partnership (FHP), a partnership of ten departments and agencies. Established in 1994, this partnership was mandated to develop and implement a strategy to coordinate federal government purchasing of health care services and products for federal government clients at the lowest possible cost through coordination of effort among the departments and agencies involved. This has resulted in greater efficiencies and less duplication in the delivery of common health care programs, while maintaining or improving the quality of the services these departments and agencies provide. In total, over one million Canadians benefit from the work of this partnership, and they include Veterans, Canadian Forces members, RCMP, First Nations living on reserve, the Inuit, inmates at federal institutions, immigrants and landed refugees.

In 2003-04, jointly negotiated fees, bulk purchases and collaborative policy development, collectively resulted in improved quality of services to clients and $19.9 million in cost savings.

In addition to performing Secretariat functions for the Federal Healthcare Partnership, VAC contributes to this partnership in several ways. Our Associate Deputy Minister serves as Chair of the FHP Executive Committee. Operational costs for the Secretariat are covered by VAC. We also actively participate in joint policy development among the departments involved as well as in joint negotiations with the providers of health care goods and services. Examples of these goods and services include vision care, equipment recycling, audiology, dental care, oxygen, and pharmacy.

Significant monetary savings have resulted from the collaborative efforts of this partnership. This, along with improved management of the various programs involved, means that federal clients across the country (including our Veterans) will benefit through a better quality of life.

Web Site Access

For more information, including contact information, on this and other federal government departments' horizontal initiatives, please visit Treasury Board Secretariat's Horizontal Results Database Web Site:

http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp

ANNEXES:

MODERN COMPTROLLERSHIP

Veterans Affairs Canada, like other federal government departments and agencies, is committed to the principles of Modern Comptrollership. Modern Comptrollership is based on four pillars: integrated financial and non-financial performance information, sound risk management, appropriate control, and values and ethics.

Veterans Affairs Canada demonstrates its commitment to excellence in serving Canadians by taking steps to improve its management of resources and strengthen its decision-making processes. During this last fiscal year, VAC has made progress in two of its Modern Comptrollership initiatives - values and ethics, and integrated risk management.

With respect to values and ethics, the new Values and Ethics Code was distributed to all employees in September 2003. Subsequently, information sessions were held to increase staff awareness and ability to deal with ethical dilemmas. It is anticipated that these sessions will continue in 2004-05.

Integrated risk management has become an integral part of planning throughout the Department. Department-wide assessments are conducted periodically with senior management which help ensure that the organization is aware of key risks and has strategies in place to manage them. In addition, staff at all levels are encouraged to promote a supportive and pro-active environment in regards to risk management. We believe that discussions of risks and challenges encourages more realistic expectations and provides a more supportive climate for change and innovation.

The Veterans Review and Appeal Board has made significant progress with respect to Modern Comptrollership. As a result of a Modern Management Practices Assessment, strengths and opportunities were identified where VRAB could focus its energies to integrate modern management practices into its day-to-day operations. For example, a systematic process was developed for gathering, analyzing, and sharing information for decision-making and reporting. An Awareness and Assessment Session was held in November 2003, where senior managers and staff discussed the potential risks highlighted in environmental scans. This analysis identified opportunities for mitigation and provided a foundation for the development of a Corporate Risk Profile which was completed in January 2004. During this fiscal year, VRAB also initiated a process for linking its program activities to results. As this process continues, steps are being taken to incorporate measurement and accountability in all activities which will strengthen performance information. All of these activities contribute to increased accountability, stewardship and transparency, and reflect the Board's commitment to serving Canadians in a responsible and effective manner.

Web Site Access

- Values and Ethics Code for the Public Service
http://www.hrma-agrh.gc.ca/veo-bve/vec-cve/vec-cve_e.asp

- VRAB's Commitment to Modern Comptrollership
http://www.vrab-tacra.gc.ca/Modern.htm

ANNEXES:

PARLIAMENTARY COMMITTEE REPORTS

Parliamentary Committee Reports fall under three broad categories: administrative (reports on committee membership, expenses, requests, and budgetary approvals), legislative (reports on bills), and substantive (reports on special or major topics). In 2003-04, a number of legislative and substantive reports relating to Veterans Affairs were presented in the House of Commons or the Senate. The House of Commons committee that addresses Veterans' issues is the Standing Committee on National Defence and Veterans Affairs. The Senate Committees that address Veterans' issues are the Standing Committee on National Security and Defence and the Standing Committee on Social Affairs, Science and Technology. Both Senate Committees have a sub-committee on Veterans Affairs. The following is a summary of the parliamentary committee reports relating to Veterans Affairs.

Standing Committee on National Defence and Veterans Affairs (SCONDVA)

Presented in the House on May 12, 2003, Report 1 regarding *Bill C-31, an Act to amend the Pension Act and the Royal Canadian Mounted Police Superannuation Act*, was intended to recognize, for the purpose of entitlement to pension benefits, service as part of a "special duty operation." Members of the Canadian Forces and the RCMP will be covered on a continuous basis (24 hours per day, 7 days per week) while serving as part of a special duty operation. In the event of the member's disability or death, they or their survivors will be entitled to pension benefits. As well, the authority to designate "special duty operations" and "special duty areas" was delegated to the Minister of National Defence (in the case of the *Pension Act*) and to the Solicitor General of Canada (in the case of the *Royal Canadian Mounted Police Superannuation Act*).

Presented in the House on June 12, 2003, Report 3, entitled *Honouring the Pledge: Ensuring Long Term Care for Veterans*, was issued in response to a study regarding long-term care for Veterans throughout Canada. This report contains SCONDVA's 25 recommendations for enhancing Veterans' care in long-term care facilities and focusses on three main themes: food services, type of accommodation (private versus shared rooms), and management of waiting lists. The Government's Response is available at http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports/scondva_response.

Presented in the House on October 10, 2003, Reports 5 and 6 regarding *Bill C-50 - An Act to amend the statute law in respect of benefits for Veterans and the children of deceased Veterans* were issued to address the most urgent needs of Canada's Veterans. This Bill was designed to improve financial compensation for former prisoners of war, re-establish the Education Assistance Program for children of deceased veterans, and clarify service requirements for the War Veterans Allowance Program. The Bill was adopted and, as a result, the amount of monthly compensation was increased for all former POWs who were held captive, or evaded capture, by the enemy for 911 days or more.

Compensation was also extended to former POWs who were held captive, or evaded capture, by the enemy for 30 to 88 days. Re-establishment of the Education Assistance Program provides support for children who have a Canadian Forces parent who died as a result of military service or who was pensioned at 48% or greater at the time of death. Clarification of service requirements amends the definition of a "former member of His Majesty's forces" to mean someone who enlisted, attested, served in a theatre of actual war and was discharged from such service. Report 6 also presented certain observations with respect to the extension of Veterans Independence Program services to survivors of eligible veterans.

Standing Committee on National Security and Defence (SCONSAD)

Presented in the Senate on April 2, 2003, the Seventh Report regarding *Bill C-227 - An Act respecting a national day of remembrance of the Battle of Vimy Ridge*, was examined and reported without amendment. The Standing Committee also provided certain observations relating to the Bill.

Presented to the Senate on April 10, 2003, the Eighth Report regarding *Fixing the Canadian Forces' Method of Dealing with Death and Dismemberment* was issued in response to a dual scale of compensation whereby senior ranks received additional compensation that was not available to lower ranks. The Minister of National Defence responded quickly to the Sub-Committee's work and all ranks are now entitled to enhanced compensation.

Presented in the Senate on June 16, 2003, the Eleventh Report - Bill C-31 regarding *An Act to amend the Pension Act and the Royal Canadian Mounted Police Superannuation Act*, was examined and reported without amendment.

Presented in the Senate on June 16, 2003, the Twelfth Report - Bill C-44 regarding *An Act to compensate military members injured during service*, was examined and reported without amendment.

Presented in the Senate on June 19, 2003, the Fourteenth Report regarding *Occupational Stress Injuries: The Need for Understanding* addressed the long-overlooked issue of Post-Traumatic Stress Disorder (PTSD). Recommendations centred primarily on increasing awareness of these conditions, as well as developing a proper diagnosis and treatment program to help veterans suffering from this debilitating condition.

Presented in the Senate on November 4, 2003, the Eighteenth Report regarding *Commemorative Activities* undertaken by the Canada Remembers Program of Veterans Affairs Canada. The Sub-Committee on Veterans Affairs made four specific recommendations to help ensure the restoration and preservation of Canadian Veterans' achievements and sacrifices.

Standing Committee on Social Affairs, Science and Technology

Presented in the Senate on November 5, 2003, the Sixteenth Report - Bill C-50 regarding *An Act to amend statute law in respect of benefits for veterans and the children of deceased veterans,* was examined and reported without amendment.

Web Site Access

Parliament of Canada:

- House of Commons
- Joint Committees
- Senate

http://www.parl.gc.ca/common/committee.asp?Language=E

ANNEXES:

REGULATORY INITIATIVES

The following table summarizes the principal regulatory initiatives carried out under the responsibility of the Minister of Veterans Affairs during 2003-04.

Expected Results	Performance Measurement Criteria	Results Achieved
***Regulations Amending the Veterans Health Care Regulations*, addressing the urgent needs of Canada's veterans (SOR/2003-231, SOR/2003-362, SOR/2003-407)**		
▸ Extend Veterans Independence Program housekeeping and grounds maintenance services to survivors of veteran VIP recipients. ▸ Provide comprehensive health care and services for veterans who suffer from a war-related disability assessed between 48 and 77%. ▸ Extend VIP home-based care to veterans who are on waiting lists for care in an institution. ▸ Enable veterans of Allied Forces who have moved to Canada after the war to receive long-term care. ▸ Provide VIP home-based care to totally disabled former Prisoners of War.	Number of recipients. Financial value of benefits provided to recipients. Home care recipients are able to continue living independently in their own homes. Positive health outcomes.	More appropriate and effective elder care solution. By the end of the fiscal year, approximately 4,000 survivors were receiving VIP services at home, a number expected to increase to 20,000 in 2004-05. About 9,300 war service veterans who have a disability assessed between 48% and 77% no longer have to prove that their health needs are a result of their pensioned condition(s). Over 600 veterans on waiting lists for long-term care are receiving VIP services at home as an alternative. Over 25 Allied veterans are receiving long-term care. Approximately 25 totally disabled former POWs receive VIP home-based care and associated health care benefits. The results achieved by VAC's health care programs are further described in the Benefits and Services Programs Strategic Outcome section of this report.

Expected Results	Performance Measurement Criteria	Results Achieved
Regulations Amending the *Veterans Allowance Regulations* (SOR/2004-68)		
▸ Integrate definition of "blindness" directly into the regulations. ▸ Remove obsolete provisions, including those related to overpayment of benefits. ▸ Harmonize the accounting for Allied client absences from Canada with WVA payment period. ▸ Modernize the regulations to fully recognize all common-law relationships. ▸ Enable a greater use of information technology in the administration of the WVA program.	Improved governance of the War Veterans Allowance program.	Clearer terms and conditions, and procedures, for the administration and delivery of the War Veterans Allowance income support program. More efficient program administration and delivery. The regulations are now consistent with federal drafting standards. Equal treatment and access to benefits for all common-law partners.
Proposed *Veterans Burial Regulations*		
▸ Integrate and harmonize veterans' burial programs by consolidating their existing governing regulatory texts; the *Veterans Burial Regulations, 1995* and the *Last Post Fund Regulations, 1995*. ▸ Provide for the implementation of a complete partnership with a veterans' organization (the Last Post Fund) for program service delivery. ▸ Ensure equal treatment for all common-law partners. ▸ Address technical observations made by the Standing Joint Committee for the Scrutiny of Regulations.	The proposed regulations will contribute positively to client service quality, as they will streamline the delivery of benefits, eliminate overlaps and inconsistencies, and reduce the complexity of the program. Governance will be improved through integration of the funeral and burial program in a harmonized and more cohesive policy framework.	Important milestones were achieved over the past year, as Justice Canada completed the legal examination of the proposed new regulations, in accordance with the requirements of the *Statutory Instruments Act*. It is now anticipated that this initiative will be completed during the 2004-05 fiscal year.

Web Site Access

- Legislation Administered by Veterans Affairs:
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/Legislation

ANNEXES:

SERVICE IMPROVEMENT INITIATIVE

The intent of the government-wide Service Improvement Initiative is to achieve significant and quantifiable improvement in client satisfaction with the programs and services provided by the Government of Canada. As a service organization, improving the quality of service delivery is not new to VAC. Client-centred service is very much the operational culture, as evidenced by the development of our Client-centred Service Approach and our Integrated Services Delivery Framework. The quality of, and the satisfaction of our clients with, the programs and services we provide are of the utmost importance.

Programs and services covered by a service improvement plan

The VAC 2002-05 Service Improvement Plan and its supporting Compendium of Action Plans outline initiatives the Department will undertake to ensure continuous service improvement. All aspects of our programs and services are covered by this plan, including our disability pension program, our health care benefits and services, and our Remembrance activities. Although many of the initiatives identified in the plan are specifically targeted towards front-line service improvements, there are also initiatives that target service improvements with internal corporate services that are essential support to front-line service delivery.

Development of baseline client satisfaction levels and progress toward achieving satisfaction targets

In 2001, VAC had an independent third party conduct its first National Client Satisfaction Survey - the purpose of which was to establish reliable baseline data regarding the level of client satisfaction. This Survey also formed the basis from which the 2002-05 VAC Service Improvement Plan was developed.

Service standards for all key public services: setting of standards and performance against those standards

In 1995, VAC published its first service standards brochure, "At your Service," in which service standards were outlined for all of our major programs and services. This brochure was updated in 1998 and is now in the process of a third revision. Changes in our service delivery mechanisms have delayed production and it is now anticipated this revised brochure will be ready for distribution in the fall of 2004. Our performance against the service commitments in this brochure will be reported in the next reporting cycle.

Main achievements in improving service from a citizen-centred perspective

To gauge the extent to which satisfaction had improved after the implementation of the service improvement plan, a second National Client Satisfaction Survey was conducted

by an independent third party in April/May 2003. A total of 1,447 clients were surveyed; each of our major client groups, War Veterans, Canadian Forces Veterans and Survivors were participants in the survey and the overall satisfaction rating for each group was higher than level indicated in the 2001 survey. As shown in the chart below, the overall satisfaction rating increased from 85% in 2001 to 87% in 2003. Most notably, the greatest increase in the level of satisfaction was with our Canadian Forces Veterans clients group (72 % to 80%).

Client Group	Satisfaction Rating		Improvement
	2001	2003	
War Service Veterans	89%	90%	+1%
Canadian Forces Veterans and Clients	72%	80%	+8%
Survivors	84%	86%	+2%
Overall Satisfaction Rating	**85%**	**87%**	**+2%**

Although the results indicated a high level of client satisfaction there are still areas that our clients indicated we could improve. Therefore, we need to focus our attention on the following areas:

- time to wait for a written decision;
- time to wait for an appointment;
- information on applying for or accessing benefits and services;
- questions being answered; and
- better understanding of the issues facing Canadian Forces Veterans and clients.

Our increase from 85% to 87% in overall satisfaction rating confirms that we are making progress in improving service delivery for our Veterans and other clients. However, we will make improvements where our clients have indicated that we can provide better service.

Web Site Access

For more information on Veterans Affairs Canada's Service Improvement Initiative, please visit the following Web Site:

http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports

ANNEXES:

STATUS OF FUEL STORAGE TANKS ON VETERANS AFFAIRS OWNED LAND

In the last 40 years, thousands of storage tank systems for petroleum and allied petroleum products have been installed on federal lands. Many of these storage tank systems were fabricated from carbon steel without corrosion protection. As these systems age, they are more likely to fail due to corrosion. Leaks from storage tank systems can have devastating environmental and economic impacts. Therefore, federal government departments must register their in-use and abandoned tanks, and report annually on their status.

Annual Report for April 30, 2004

. . .

As required under the Canadian Environmental Protection Act, Part IV, *Registration of Storage Tank Systems for Petroleum Products and Allied Petroleum Products on Federal Lands Regulations*, this report provides the information set out in Schedule II of the aforementioned regulation, updated to December 31, 2003.

The following number of aboveground storage tank systems:

Are registered with Veterans Affairs: **6**

Comply with the *Federal Aboveground Storage Tank Technical Guidelines*: **6**

The following number of underground storage tanks systems:

Are registered with Veterans Affairs: **0**

Comply with the *Federal Underground Storage Tank Technical Guidelines*: **0**

Web Site Access

For more information on the Federal Storage Tank Systems for Petroleum and Allied Petroleum Products, please visit the following Web Site:

http://www.ec.gc.ca/st-rs

ANNEXES:

SUSTAINABLE DEVELOPMENT STRATEGY

To-date, Veterans Affairs has released three strategies (1997, 2001 and 2004) as well as information on "Our Sustainable Development Journey," which provides a historical context and an annual update on our progress. In our 2001-04 Sustainable Development Strategy (SDS), we envisioned a continued commitment to contribute to the Government of Canada's goal of being a model of environmental excellence. Our focus was to maintain the quality of life and health of our clients and staff and to sustain among our citizens an understanding of the horrors of war and the nation building significance of the achievements and sacrifices of Canadians during periods of military conflict and peacekeeping. We sought to continue waste reduction and utilization of water and energy and enhance the environmental soundness of our operations as new technologies were introduced. Efforts were also made to integrate sustainable development considerations into our Portfolio's policies, programs and operations.

In our 2004-06 SDS, we emphasized the importance of continuing in the direction we set for Veterans Affairs by validating and enhancing the four themes from our earlier Strategy and identifying concrete objectives, targets and milestones to support these themes. Each of these four themes (Sustaining Our Government Operations; Sustaining Knowledge and Information; Sustaining the Health and Well-Being of our Clients; and Sustaining the Health and Well-Being of our Staff) supports the Portfolio's strategic outcomes through their focus on the needs of our Veterans and other clients in the communities and environments in which they live.

As part of our development of our 2004-06 SDS, a formal review was conducted by our Audit and Evaluation Division to assess our progress for the period 2001 to 2004. This review indicates that, while much has been accomplished, there are areas for improvement that could serve to strengthen Veterans Affairs' overall capacity in advancing the SDS Agenda. The achievements over the last six months of the 2001-04 Strategy are not reflected in this assessment. Appendix B of the 2004-06 SDS contains the findings of the *"Review of the Performance Information Reporting - 2001-04 Sustainable Development Strategy."*

The audits and reviews of our strategies, and input from across the Portfolio, combined with a knowledgeable team helped to determine what areas need to be addressed and what adjustments were necessary to achieve our SDS goals. Measuring and monitoring continued to be challenging. We have found that audits of waste are too costly and disruptive. A much more efficient practice is to use the data collected by haulers (recyclables, waste or compost). Environmentally, our goal has always been to reduce the amount of waste going to landfill sites and, therefore, we continued our efforts in recycling and reusing products. The biggest lesson we are learning is that any real reduction achievements start with the purchasing of goods. This goal is reflected in our 2004-06 SDS.

Detailed information on our targets, objectives, milestones and progress to-date can be found on VAC's Web Site. We remain committed to continuing to advance our sustainable development practices.

Web Site Access

- 2004-06 Sustainable Development Strategy
- 2001-04 Sustainable Development Strategy
- Our Sustainable Development Journey

http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports

ANNEXES:

FINANCIAL PERFORMANCE TABLES

TABLE 1: SUMMARY OF VOTED APPROPRIATIONS

This table summarizes the financial authorities and actual spending by parliamentary vote for the Veterans Affairs Program. Additional financial authorities approved during the year related primarily to additional costs for health-related goods and services provided to clients, and to approved changes in the Veterans Independence Program.

2003-04 Financial Requirements by Authority ($ millions)

Vote		Total			
		Main Estimates	Planned Spending	Authorities	Actual Spending
	Veterans Affairs Program				
1	Operating Expenditures	665.2	689.4	*775.2*	751.6
5	Grants and Contributions	1,789.1	1,789.1	*1,834.5*	1,786.2
(S)	Minister of Veterans Affairs - Salary and motor car allowance	0.1	0.1	*0.1*	0.1
(S)	Re-establishment credits under Section 8 and repayments under Section 15 of the *War Service Grants Act* of compensating adjustments made in accordance with the terms of the *Veterans Affairs Land Act*	--	--	--	--
(S)	Returned soldiers insurance actuarial liability adjustment	--	--	--	--
(S)	Veterans insurance actuarial liability adjustment	0.2	0.2	*0.2*	0.2
(S)	Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown assets	--	--	*0.1*	0.1
(S)	Refunds of amounts credited to revenues in previous years	--	--	*0.1*	0.1
(S)	Court awards	--	--	--	--
(S)	Contributions to employee benefit plan	33.1	33.1	33.5	33.5
	Total Veterans Affairs Program	**2,487.7**	**2,511.9**	***2,643.7***	**2,571.8**

2003-04 Financial Requirements by Authority ($ millions)					
		Total			
Vote		Main Estimates	Planned Spending	Authorities	Actual Spending
	Veterans Review and Appeal Board Program				
10	Program Expenditures	8.8	8.8	9.6	9.5
(S)	Contributions to employee benefit plans	1.6	1.6	1.6	1.6
	Total Veterans Review and Appeal Board Program	**10.4**	**10.4**	**11.2**	**11.1**
	Total Portfolio	**2,498.1**	**2,522.3**	**2,654.9**	**2,582.9**

Note:
1. Operating includes minor capital and other health purchased services.
2. Total authorities are Main Estimates plus Supplementary Estimates plus Other Authorities.
3. Due to rounding, figures may not add to totals shown.

TABLE 2: COMPARISON OF TOTAL PLANNED SPENDING TO ACTUAL SPENDING

Actual expenditures by business line are displayed in this table. Expenditures in the Benefits and Services Business Line comprise 97% of the Portfolio total and consist primarily of grants and contributions to clients and expenditures related to client health needs.

Portfolio Planned Versus Actual Spending by Business Line ($ millions)							
	FTEs	Operating	Capital	Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenues	Total Net Expenditures
Benefits and Services Business Line							
(Main Estimates)	2,727	640.5	1.0	1,789.1	2,430.7	--	2,430.7
(Planned Spending)	2,738	641.6	24.1	1,789.1	2,454.8	--	2,454.8
(Total Authorities)	*2,795*	*731.0*	*9.0*	*1,834.5*	*2,574.5*	--	*2,574.5*
(Total Actual Spending)	2,735	709.4	8.8	1,786.2	2,504.4	--	2,504.4
Corporate Administration Business Line							
(Main Estimates)	475	56.0	1.0	--	57.0	--	57.0
(Planned Spending)	475	56.1	1.0	--	57.1	--	57.1
(Total Authorities)	*627*	*68.2*	*1.0*	--	*69.2*	--	*69.2*
(Total Actual Spending)	615	67.1	0.3	--	67.4	--	67.4
Veterans Review and Appeal Board Business Line							
(Main Estimates)	124	10.4	--	--	10.4	--	10.4
(Planned Spending)	124	10.4	--	--	10.4	--	10.4
(Total Authorities)	*109*	*11.2*	--	--	*11.2*	--	*11.2*
(Total Actual Spending)	109	11.1	--	--	11.1	--	11.1
Total Portfolio							
(Main Estimates)	3,326	707.0	2.0	1,789.1	2,498.1	--	2,498.1
(Planned Spending)	3,337	708.1	25.1	1,789.1	2,522.3	--	2,522.3
(Total Authorities)	*3,531*	*810.4*	*10.0*	*1,834.5*	*2,654.9*	--	*2,654.9*
(Total Actual Spending)	3,459	787.6	9.1	1,786.2	2,582.9	--	2,582.9

Portfolio Planned Versus Actual Spending by Business Line ($ millions)							
	FTEs	Operating	Capital	Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenues	Total Net Expenditures
Other Revenues and Expenditures							--
Non-Respendable Revenues							30.9
(Total Authorities)							*30.9*
(Actuals)							34.8
Cost of services provided by other departments							24.5
(Total Authorities)							*24.5*
(Actuals)							23.1
Net Cost of Program							2,515.9
(Total Authorities)							*2,648.5*
(Actuals)							2,571.2

Note:
1. Operating includes other health purchase services, and the following statutory items: contributions to employee benefit plans, Minister of Veterans Affairs - salary and motorcar allowance, spending of proceeds from the disposal of surplus Crown assets, refunds of amounts credited to revenues in previous years, and court awards.
2. Grants and contributions include both voted and statutory items.
3. Actual and total authorities for Corporation Administration include the amounts for information technology/information management and ex-gratia payments to First Nations Veterans, Merchant Navy Veterans and former Prisoners of War.
4. Due to rounding, figures may not add to totals shown.

TABLE 2: COMPARISON OF TOTAL PLANNED SPENDING TO ACTUAL SPENDING

Actual expenditures by business line are displayed in this table. Expenditures in the Benefits and Services Business Line comprise 97% of the Portfolio total and consist primarily of grants and contributions to clients and expenditures related to client health needs.

Portfolio Planned Versus Actual Spending by Business Line ($ millions)

	FTEs	Operating	Capital	Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenues	Total Net Expenditures
Benefits and Services Business Line							
(Main Estimates)	2,727	640.5	1.0	1,789.1	2,430.7	--	2,430.7
(Planned Spending)	2,738	641.6	24.1	1,789.1	2,454.8	--	2,454.8
(Total Authorities)	*2,795*	*731.0*	*9.0*	*1,834.5*	*2,574.5*	--	*2,574.5*
(Total Actual Spending)	2,735	709.4	8.8	1,786.2	2,504.4	--	2,504.4
Corporate Administration Business Line							
(Main Estimates)	475	56.0	1.0	--	57.0	--	57.0
(Planned Spending)	475	56.1	1.0	--	57.1	--	57.1
(Total Authorities)	*627*	*68.2*	*1.0*	--	*69.2*	--	*69.2*
(Total Actual Spending)	615	67.1	0.3	--	67.4	--	67.4
Veterans Review and Appeal Board Business Line							
(Main Estimates)	124	10.4	--	--	10.4	--	10.4
(Planned Spending)	124	10.4	--	--	10.4	--	10.4
(Total Authorities)	*109*	*11.2*	--	--	*11.2*	--	*11.2*
(Total Actual Spending)	109	11.1	--	--	11.1	--	11.1
Total Portfolio							
(Main Estimates)	3,326	707.0	2.0	1,789.1	2,498.1	--	2,498.1
(Planned Spending)	3,337	708.1	25.1	1,789.1	2,522.3	--	2,522.3
(Total Authorities)	*3,531*	*810.4*	*10.0*	*1,834.5*	*2,654.9*	--	*2,654.9*
(Total Actual Spending)	3,459	787.6	9.1	1,786.2	2,582.9	--	2,582.9

Portfolio Planned Versus Actual Spending by Business Line ($ millions)							
	FTEs	Operating	Capital	Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenues	Total Net Expenditures
Other Revenues and Expenditures							--
Non-Respendable Revenues							30.9
(Total Authorities)							30.9
(Actuals)							34.8
Cost of services provided by other departments							24.5
(Total Authorities)							24.5
(Actuals)							23.1
Net Cost of Program							2,515.9
(Total Authorities)							2,648.5
(Actuals)							2,571.2

Note:
1. Operating includes other health purchase services, and the following statutory items: contributions to employee benefit plans, Minister of Veterans Affairs - salary and motorcar allowance, spending of proceeds from the disposal of surplus Crown assets, refunds of amounts credited to revenues in previous years, and court awards.
2. Grants and contributions include both voted and statutory items.
3. Actual and total authorities for Corporation Administration include the amounts for information technology/information management and ex-gratia payments to First Nations Veterans, Merchant Navy Veterans and former Prisoners of War.
4. Due to rounding, figures may not add to totals shown.

TABLE 3: HISTORICAL COMPARISON OF TOTAL PLANNED SPENDING TO ACTUAL SPENDING

This table displays actual spending over a three-year-period. Spending increases relate primarily to the indexation of some benefit payments based on the Consumer Price Index, inflationary increases for health related goods and services and services provided under the Veterans Independence Program, and an increase in demand for these goods and services due to an aging clientele.

	($ millions)					
	2001-02	2002-03	2003-04 Total			
Business Line	Actual Spending	Actual Spending	Main Estimates	Planned Spending	Authorities	Actual Spending
Benefits and Services	2,144.9	2,360.9	2,430.7	2,454.8	2,574.5	2,504.4
Corporate Administration	91.3	102.7	57.0	57.1	69.2	67.4
Veterans Review and Appeal Board	10.3	11.5	10.4	10.4	11.2	11.1
Total Portfolio	**2,246.5**	**2,475.1**	**2,498.1**	**2,522.3**	**2,654.9**	**2,582.9**

Note: Due to rounding, figures may not add to totals shown.

TABLE 4: CROSSWALK BETWEEN STRATEGIC OUTCOMES AND BUSINESS LINES – PLANNED SPENDING

This table displays planned spending for each of the Portfolio's five strategic outcomes.

	($ millions)					
	Strategic Outcome					
	① Benefits and Services Programs ② Pensions Advocacy Program ③ Canada Remembers Program ④ Corporate Administration ⑤ Veterans Review and Appeal Board Program					
Business Line	①	②	③	④	⑤	**Total**
Benefits and Services	2,402.8	8.2	43.8	--	--	2,454.8
Corporate Administration	--	--	--	57.1	--	57.1
Total for Veterans Affairs Canada						**2,511.9**
Veterans Review and Appeal Board	--	--	--	--	10.4	**10.4**
Total for the Veterans Affairs Portfolio						**2,522.3**

TABLE 5: CROSSWALK BETWEEN STRATEGIC OUTCOMES AND BUSINESS LINES – ACTUAL SPENDING

This table displays actual spending for each of the Portfolio's five strategic outcomes.

	($ millions)					
	Strategic Outcome					
	① Benefits and Services Programs ② Pensions Advocacy Program ③ Canada Remembers Program ④ Corporate Administration ⑤ Veterans Review and Appeal Board Program					
Business Line	①	②	③	④	⑤	**Total**
Benefits and Services	2,455.0	8.2	41.2	--	--	2,504.4
Corporate Administration	--	--	--	67.4	--	67.4
Total for Veterans Affairs Canada						**2,572.8**
Veterans Review and Appeal Board	--	--	--	--	11.1	**11.1**
Total for the Veterans Affairs Portfolio						**2,582.9**

TABLE 6: REVENUES – RESPENDABLE AND NON-RESPENDABLE

The majority of VAC's non-respendable revenues comes from in-patient hospital services at Ste. Anne's Hospital covered by provincial insurance plans. Other revenue sources include recovery of disability pension payments from foreign governments and refunds of previous years' expenditures. Only a very minor portion of revenues relate to user fees and cost recovery policies. There are no respendable revenues.

Non-Respendable Revenues by Business Line ($ millions)					
	2001-02	2002-03	2003-04		
Business Line	Actual Revenues	Actual Revenues	Planned Revenues	Total Authorities	Actual Revenues
Benefits and Services	34.5	32.6	29.4	*30.8*	30.8
Corporate Administration	1.4	1.5	1.5	*4.0*	4.0
Veterans Review and Appeal Board	--	--	--	--	--
Sub-Total	35.9	34.1	30.9	*34.8*	34.8
Unplanned	--	--	--	--	--
Total Non-Respendable Revenues	**35.9**	**34.1**	**30.9**	***34.8***	**34.8**

TABLE 7: STATUTORY PAYMENTS

Statutory payments relate to the *War Service Grants Act*, the *Veterans Land Act*, the *Returned Soldiers Insurance Act*, and the *Veterans Insurance Act*.

Statutory Payments by Business Line ($ millions)						
	2001-02	2002-03	2003-04 Total			
Business Line	Actual	Actual	Main Estimates	Planned Spending	Authorities	Actual Spending
Benefits and Services	0.4	0.2	0.2	0.2	*0.2*	0.2
Corporate Administration	--	--	--	--	--	--
Veterans Review and Appeal Board	--	--	--	--	--	--
Total Statutory Payments	**0.4**	**0.2**	**0.2**	**0.2**	***0.2***	**0.2**

TABLE 8: TRANSFER PAYMENTS (GRANTS AND CONTRIBUTIONS)

This table displays spending information for the Portfolio's Grants and Contributions. In 2003-04 spending for Grants and Contributions comprised 70% of total Portfolio expenditures and consisted primarily of Disability Pensions, contributions under the Veterans Independence Program, and War Veterans Allowances.

Transfer Payments by Business Line ($ millions)						
	2001-02	2002-03	2003-04 Total			
Business Line	Actual	Actual	Main Estimates	Planned Spending	Authorities	Actual
Grants						
Benefits and Services	1,386.3	1,518.1	1,596.0	1,595.9	*1,610.1*	1,585.2
Corporate Administration	--	--	--	--	--	--
Veterans Review and Appeal Board	--	--	--	--	--	--
Total Grants	**1,386.3**	**1,518.1**	**1,596.0**	**1,595.9**	***1,610.1***	**1,585.2**
Contributions						
Benefits and Services	171.2	185.6	193.1	193.2	*224.4*	201.0
Corporate Administration	--	--	--	--	--	--
Veterans Review and Appeal Board	--	--	--	--	--	--
Total Contributions	**171.2**	**185.6**	**193.1**	**193.2**	***224.4***	**201.0**
Total Transfer Payments	**1,557.5**	**1,703.7**	**1,789.1**	**1,789.1**	***1,834.5***	**1,786.2**

TABLE 6: REVENUES – RESPENDABLE AND NON-RESPENDABLE

The majority of VAC's non-respendable revenues comes from in-patient hospital services at Ste. Anne's Hospital covered by provincial insurance plans. Other revenue sources include recovery of disability pension payments from foreign governments and refunds of previous years' expenditures. Only a very minor portion of revenues relate to user fees and cost recovery policies. There are no respendable revenues.

Non-Respendable Revenues by Business Line ($ millions)

Business Line	2001-02 Actual Revenues	2002-03 Actual Revenues	2003-04 Planned Revenues	2003-04 Total Authorities	2003-04 Actual Revenues
Benefits and Services	34.5	32.6	29.4	*30.8*	30.8
Corporate Administration	1.4	1.5	1.5	*4.0*	4.0
Veterans Review and Appeal Board	--	--	--	--	--
Sub-Total	35.9	34.1	30.9	*34.8*	34.8
Unplanned	--	--	--	--	--
Total Non-Respendable Revenues	**35.9**	**34.1**	**30.9**	***34.8***	**34.8**

TABLE 7: STATUTORY PAYMENTS

Statutory payments relate to the *War Service Grants Act*, the *Veterans Land Act*, the *Returned Soldiers Insurance Act*, and the *Veterans Insurance Act*.

Statutory Payments by Business Line ($ millions)

Business Line	2001-02 Actual	2002-03 Actual	2003-04 Total Main Estimates	2003-04 Total Planned Spending	2003-04 Total Authorities	2003-04 Total Actual Spending
Benefits and Services	0.4	0.2	0.2	0.2	*0.2*	0.2
Corporate Administration	--	--	--	--	--	--
Veterans Review and Appeal Board	--	--	--	--	--	--
Total Statutory Payments	0.4	0.2	0.2	0.2	*0.2*	0.2

TABLE 8: TRANSFER PAYMENTS (GRANTS AND CONTRIBUTIONS)

This table displays spending information for the Portfolio's Grants and Contributions. In 2003-04 spending for Grants and Contributions comprised 70% of total Portfolio expenditures and consisted primarily of Disability Pensions, contributions under the Veterans Independence Program, and War Veterans Allowances.

Transfer Payments by Business Line ($ millions)						
	2001-02	2002-03	2003-04 Total			
Business Line	Actual	Actual	Main Estimates	Planned Spending	Authorities	Actual
Grants						
Benefits and Services	1,386.3	1,518.1	1,596.0	1,595.9	1,610.1	1,585.2
Corporate Administration	--	--	--	--	--	--
Veterans Review and Appeal Board	--	--	--	--	--	--
Total Grants	1,386.3	1,518.1	1,596.0	1,595.9	1,610.1	1,585.2
Contributions						
Benefits and Services	171.2	185.6	193.1	193.2	224.4	201.0
Corporate Administration	--	--	--	--	--	--
Veterans Review and Appeal Board	--	--	--	--	--	--
Total Contributions	171.2	185.6	193.1	193.2	224.4	201.0
Total Transfer Payments	1,557.5	1,703.7	1,789.1	1,789.1	1,834.5	1,786.2

TABLE 9: RESOURCE REQUIREMENTS BY ORGANIZATION AND BUSINESS LINE

This table displays spending information by organizational component within the Portfolio.

Comparison of 2003-04 RPP Planned Spending and Total Authorities to Actual Expenditures by Organization and Business ($ millions)					
	Business Line				
	Benefits and Services	Corporate Administration	Total Veterans Affairs Program	Veterans Review and Appeal Board	Total Portfolio
Veterans Services Branch					
(Main Estimates)	2,385.5	--	2,385.5	--	2,385.5
(Total Planned Spending)	2,402.8	--	2,402.8	--	2,402.8
(Total Authorities)	*2,520.9*	--	*2,520.9*	--	*2,520.9*
(Total Actual Spending)	2,455.0	--	2,455.0	--	2,455.0
Corporate Services Branch					
(Main Estimates)	--	45.1	45.1	--	45.1
(Total Planned Spending)	--	45.2	45.2	--	45.2
(Total Authorities)	--	*57.3*	*57.3*	--	*57.3*
(Total Actual Spending)	--	56.2	56.2	--	56.2
Public Affairs Branch					
(Main Estimates)	37.0	3.4	40.4	--	40.4
(Total Planned Spending)	43.8	3.4	47.2	--	47.2
(Total Authorities)	*45.4*	*3.4*	*48.8*	--	*48.8*
(Total Actual Spending)	41.2	3.4	44.6	--	44.6
Bureau of Pensions Advocates					
(Main Estimates)	8.2	--	8.2	--	8.2
(Total Planned Spending)	8.2	--	8.2	--	8.2
(Total Authorities)	*8.2*	--	*8.2*	--	*8.2*
(Total Actual Spending)	8.2	--	8.2	--	8.2
Policy Planning and Liaison					
(Main Estimates)	--	6.3	6.3	--	6.3
(Total Planned Spending)	--	6.3	6.3	--	6.3
(Total Authorities)	--	*6.3*	*6.3*	--	*6.3*
(Total Actual Spending)	--	5.6	5.6	--	5.6

Comparison of 2003-04 RPP Planned Spending and Total Authorities to Actual Expenditures by Organization and Business ($ millions)

	Business Line				
	Benefits and Services	Corporate Administration	Total Veterans Affairs Program	Veterans Review and Appeal Board	Total Portfolio
Audit and Evaluation					
(Main Estimates)	--	2.2	2.2	--	2.2
(Total Planned Spending)	--	2.2	2.2	--	2.2
(Total Authorities)	--	2.2	2.2	--	2.2
(Total Actual Spending)	--	2.2	2.2	--	2.2
Veterans Review and Appeal Board					
(Main Estimates)	--	--	--	10.4	10.4
(Total Planned Spending)	--	--	--	10.4	10.4
(Total Authorities)	--	--	--	11.2	11.2
(Total Actual Spending)	--	--	--	11.1	11.1
Total Portfolio					
(Main Estimates)	2,430.7	57.0	2,487.7	10.4	2,498.1
(Total Planned Spending)	2,454.8	57.1	2,511.9	10.4	2,522.3
(Total Authorities)	2,574.5	69.2	2,643.7	11.2	2,654.9
(Total Actual Spending)	2,504.4	67.4	2,571.8	11.1	2,582.9
Percentage of Total	97.0	2.6	99.6	0.4	100.0

Note: 1. Corporate Services Branch and Corporate Administration Business Line includes the Minister's Office, the Deputy Minister's Office, General Counsel, Office of Early Conflict Resolution, and the Federal Healthcare Partnership.
2. Due to rounding, figures may not add to totals shown.

TABLE 9: RESOURCE REQUIREMENTS BY ORGANIZATION AND BUSINESS LINE

This table displays spending information by organizational component within the Portfolio.

Comparison of 2003-04 RPP Planned Spending and Total Authorities to Actual Expenditures by Organization and Business ($ millions)

	Business Line				
	Benefits and Services	Corporate Administration	Total Veterans Affairs Program	Veterans Review and Appeal Board	Total Portfolio
Veterans Services Branch					
(Main Estimates)	2,385.5	–	2,385.5	–	2,385.5
(Total Planned Spending)	2,402.8	–	2,402.8	–	2,402.8
(Total Authorities)	*2,520.9*	–	*2,520.9*	–	*2,520.9*
(Total Actual Spending)	2,455.0	–	2,455.0	–	2,455.0
Corporate Services Branch					
(Main Estimates)	–	45.1	45.1	–	45.1
(Total Planned Spending)	–	45.2	45.2	–	45.2
(Total Authorities)	–	*57.3*	*57.3*	–	*57.3*
(Total Actual Spending)	–	56.2	56.2	–	56.2
Public Affairs Branch					
(Main Estimates)	37.0	3.4	40.4	–	40.4
(Total Planned Spending)	43.8	3.4	47.2	–	47.2
(Total Authorities)	*45.4*	*3.4*	*48.8*	–	*48.8*
(Total Actual Spending)	41.2	3.4	44.6	–	44.6
Bureau of Pensions Advocates					
(Main Estimates)	8.2	–	8.2	–	8.2
(Total Planned Spending)	8.2	–	8.2	–	8.2
(Total Authorities)	*8.2*	–	*8.2*	–	*8.2*
(Total Actual Spending)	8.2	–	8.2	–	8.2
Policy Planning and Liaison					
(Main Estimates)	–	6.3	6.3	–	6.3
(Total Planned Spending)	–	6.3	6.3	–	6.3
(Total Authorities)	–	*6.3*	*6.3*	–	*6.3*
(Total Actual Spending)	–	5.6	5.6	–	5.6

Comparison of 2003-04 RPP Planned Spending and Total Authorities to Actual Expenditures by Organization and Business ($ millions)

	Business Line				
	Benefits and Services	Corporate Administration	Total Veterans Affairs Program	Veterans Review and Appeal Board	Total Portfolio
Audit and Evaluation					
(Main Estimates)	--	2.2	2.2	--	2.2
(Total Planned Spending)	--	2.2	2.2	--	2.2
(Total Authorities)	--	2.2	2.2	--	2.2
(Total Actual Spending)	--	2.2	2.2	--	2.2
Veterans Review and Appeal Board					
(Main Estimates)	--	--	--	10.4	10.4
(Total Planned Spending)	--	--	--	10.4	10.4
(Total Authorities)	--	--	--	11.2	11.2
(Total Actual Spending)	--	--	--	11.1	11.1
Total Portfolio					
(Main Estimates)	2,430.7	57.0	2,487.7	10.4	2,498.1
(Total Planned Spending)	2,454.8	57.1	2,511.9	10.4	2,522.3
(Total Authorities)	2,574.5	69.2	2,643.7	11.2	2,654.9
(Total Actual Spending)	2,504.4	67.4	2,571.8	11.1	2,582.9
Percentage of Total	97.0	2.6	99.6	0.4	100.0

Note: 1. Corporate Services Branch and Corporate Administration Business Line includes the Minister's Office, the Deputy Minister's Office, General Counsel, Office of Early Conflict Resolution, and the Federal Healthcare Partnership.
2. Due to rounding, figures may not add to totals shown.

TABLE 10: PROJECTS

The Portfolio has received effective project approval for the two capital projects identified below at a total estimated cost of $97.7 million. The Ste. Anne's Hospital Renovation Project involves the construction of a power plant, the construction of a new 116-bed pavilion, and the renovation of the existing hospital tower. The Canadian Battlefield Memorials Restoration Project involves the restoration of thirteen Canadian First World War Memorials in Europe, including the Vimy Monument in France.

Projects by Business Line ($ millions)

Project	Current Estimated Total Cost	2001-02 Actual	2002-03 Actual	2003-04 Total			
				Main Estimates	Planned Spending	Authorities	Actual
Benefits and Services Business Line							
Ste. Anne's Hospital Renovation Project (Implementation Phase)	67.7	0.6	2.8	--	17.4	5.3	4.9
Canadian Battlefield Memorials Restoration Project (Implementation Phase)	30.0	1.7	3.0	--	6.8	3.3	3.3
Total	97.7	2.3	5.8	--	24.2	8.6	8.2

TABLE 11: LOANS, INVESTMENTS AND ADVANCES

This table shows the number of accounts still active for loans issued under the *Veterans Land Act*. No loans have been granted since March 31, 1977.

Loans, Investments and Advances ($ millions)

Corporate Administration Business Line	2001-02 Actual	2002-03 Actual	2003-04 Total			
			Main Estimates	Planned Spending	Authorities	Actual
Property Contracts (Active Agreements of Sale - Veterans and Clients)						
Number of Accounts	222	90	--	--	--	42
Outstanding Balance	0.4	0.1	--	--	--	0.1
Amounts Collected	0.3	0.2	--	--	--	0.1

TABLE 10: PROJECTS

The Portfolio has received effective project approval for the two capital projects identified below at a total estimated cost of $97.7 million. The Ste. Anne's Hospital Renovation Project involves the construction of a power plant, the construction of a new 116-bed pavilion, and the renovation of the existing hospital tower. The Canadian Battlefield Memorials Restoration Project involves the restoration of thirteen Canadian First World War Memorials in Europe, including the Vimy Monument in France.

Projects by Business Line ($ millions)							
Project	Current Estimated Total Cost	2001-02 Actual	2002-03 Actual	2003-04 Total			
				Main Estimates	Planned Spending	Authorities	Actual
Benefits and Services Business Line							
Ste. Anne's Hospital Renovation Project (Implementation Phase)	67.7	0.6	2.8	--	17.4	5.3	4.9
Canadian Battlefield Memorials Restoration Project (Implementation Phase)	30.0	1.7	3.0	--	6.8	3.3	3.3
Total	**97.7**	**2.3**	**5.8**	**--**	**24.2**	**8.6**	**8.2**

TABLE 11: LOANS, INVESTMENTS AND ADVANCES

This table shows the number of accounts still active for loans issued under the *Veterans Land Act*. No loans have been granted since March 31, 1977.

Loans, Investments and Advances ($ millions)						
Corporate Administration Business Line	2001-02 Actual	2002-03 Actual	2003-04 Total			
			Main Estimates	Planned Spending	Authorities	Actual
Property Contracts (Active Agreements of Sale - Veterans and Clients)						
Number of Accounts	222	90	--	--	--	**42**
Outstanding Balance	0.4	0.1	--	--	--	**0.1**
Amounts Collected	0.3	0.2	--	--	--	**0.1**

TABLE 12: CONTINGENT LIABILITIES

There are a number of individual and class action suits against the Government. Because of the complexity of the cases and the uncertainty of their outcomes at this stage, the estimation of contingent liability at this point would be highly speculative and could not be said to be a reasoned evaluation.

CONTACT US:

GENERAL INQUIRIES

If you wish to make a general inquiry about Veterans Affairs Canada, its programs or services, please call 1-866-522-2122. If you wish to make a general inquiry about the Veterans Review and Appeal Board, please call 1-800-450-8006.

PORTFOLIO PUBLICATIONS

The Portfolio produces a variety of publications on its programs and services. Copies of these publications can be obtained from your nearest Veterans Affairs Canada district or regional office.

Our staff in Policy Planning and Liaison are responsible for coordinating the development of this report, the associated Report on Plans and Priorities, as well as a number of other departmental reports. These are available on-line at http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports. For more information or if you have any questions, please contact:

Ken Gairns
Manager, Portfolio Planning
Policy Planning and Liaison
Veterans Affairs Canada
P.O. Box 7700 (I.B. 030)
Charlottetown, PE
C1A 8M9
Telephone: (902) 626-2921
Facsimile: (902) 368-0437
Electronic Mail: plan@vac-acc.gc.ca

BUDGET DES DÉPENSES

Anciens Combattants Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2004

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2004

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/16-2004
ISBN 0-660-62690-X

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

L'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

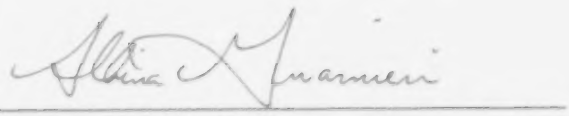
Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :
Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

ANCIENS COMBATTANTS

RAPPORT SUR LE RENDEMENT 2003-2004



L'honorable Albina Guarnieri, C.P., députée
Ministre des Anciens Combattants

Table des matières

Messages et déclaration de la direction 1
- Message de la ministre 1
- Message du président 3
- Déclaration de la direction 5

Au sujet d'Anciens Combattants 6
- Qui nous sommes 6
- Nos clients 7
- Structure organisationnelle 8

Bilan de l'année 11

Réalisations en matière de rendement par résultat stratégique 15
- Programmes de prestations et de services 15
- Programme de défence des droits relatifs aux pensions 24
- Programme « Le Canada se souvient » 27
- Administration ministérielle 33
- Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) 36

Annexes 40
- Évaluations et examens 40
- Information sur les charges externes 42
- Gouvernement en direct 45
- Initiatives horizontales 48
- Fonctions de contrôleur moderne 49
- Rapports des comités du Parlement 51
- Initiatives réglementaires 54
- Initiative d'amélioration des services 57
- État des réservoirs de stockage de combustibles se trouvant sur des terres appartenant à Anciens Combattants 60
- Stratégie de développement durable 61
- Tableaux du rendement financier 63

Pour nous joindre 76
- Demandes de renseignements généraux 76
- Publications du Portefeuille 76

MESSAGES ET DÉCLARATION DE LA DIRECTION :

MESSAGE DE LA MINISTRE

Durant mes premiers mois comme ministre des Anciens Combattants, j'ai eu l'honneur de participer à diverses activités du Souvenir et de rencontrer des anciens combattants ayant servi en temps de guerre et avec des membres des Forces canadiennes. J'ai été très émue par leur fierté d'avoir servi leur pays. J'ai également eu l'occasion de mieux comprendre les sacrifices humains qui sont faits à la défense de la liberté.

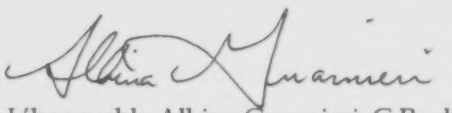
Le Canada a une dette éternelle de gratitude envers ces femmes et ces hommes courageux qui ont servi à travers le monde en temps de guerre, lors de conflits militaires et en temps de paix. Anciens Combattants existe pour nous permettre de payer cette dette et pour perpétuer le souvenir des sacrifices et des réalisations de ces hommes et femmes. Le dévouement et l'engagement du personnel d'Anciens Combattants Canada envers nos clients et leurs familles reflètent ce profond respect et cette admiration. À titre de ministre des Anciens Combattants, je suis très fière de servir ceux et celles qui nous ont tellement bien servis.

Au cours de l'année qui fait l'objet de ce rapport, Anciens Combattants s'est principalement concentré sur l'élaboration et la prestation de programmes et de services efficaces et novateurs afin de rencontrer les besoins des anciens combattants vieillissants ainsi que les nouveaux besoins d'un nombre de plus en plus élevé d'anciens combattants plus jeunes des Forces canadiennes et de clients de la GRC.

En 1944, un mandat a été confié au Ministère, relié « *aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile de personnes ayant servi dans les Forces canadiennes ... des personnes à leur charge et de leurs survivants* ». À cette époque, le Ministère traitait principalement des programmes et des services de réinsertion et de réadaptation des soldats de retour. Alors que les anciens combattants deviennent plus âgés au fil des ans, les services ont dû évoluer en vue de répondre à leurs nouveaux besoins. Toutefois, compte tenu de l'augmentation récente du nombre de clients venant des Forces canadiennes et de la GRC et des changements de la nature des opérations auxquelles ces clients prennent part, nos programmes et services doivent maintenant être de nouveau mis à jour afin de satisfaire aux exigences des anciens combattants plus jeunes tout comme aux plus âgés. Afin de commencer à répondre à ce défi, nous avons lancé un Groupe de travail sur la modernisation des services et des programmes. Au cours des deux ou trois prochaines années, ce groupe de travail mènera des études et développera et mettra en oeuvre des améliorations à la structure et au contenu actuels des programmes et des services destinés au personnel des Forces armées du Canada. Au même moment, le Ministère maintiendra les services de qualité qui sont fournis aux anciens combattants vieillissants ayant servi en temps de guerre.

Au cours de l'année dont il est question dans ce rapport, nous avons marqué plusieurs réalisations mémorables. Par exemple, tout comme les anciens combattants et le grand public canadien, nous avons commémoré des événements significatifs de notre histoire militaire, y compris le 60e anniversaire de la bataille de l'Atlantique, le 50e anniversaire de l'armistice de la guerre de Corée, l'ouverture du centre de la plage Juno en France et le dévoilement du monument dédié aux Canadiens et Canadiennes tombés au champ d'honneur à Ottawa. Nous avons poursuivi la mise en oeuvre de notre Cadre de prestation intégrée des services, lequel a amélioré les services que nous fournissons à nos clients, et nous avons élargi les avantages du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

Je suis fière de toutes les réalisations de mon Portefeuille envers nos anciens combattants et nos autres clients. Nous maintiendrons notre engagement d'une gestion efficace et efficiente de nos ressources par le biais d'une évaluation rigoureuse de nos dépenses, afin d'assurer la responsabilisation et l'optimisation des ressources pour les contribuables, tout en continuant la prestation de programmes et de services modernisés. Tous ceux et toutes celles qui ont servi notre pays ne méritent rien de moins.



L'honorable Albina Guarnieri, C.P., députée
Ministre des Anciens Combattants

MESSAGES ET DÉCLARATION DE LA DIRECTION :

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Pendant l'année financière 2003-2004, j'ai été très heureux d'accéder au poste de président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) et de voir Elizabeth McNally nommée à titre de vice-présidente. Nous avons tous les deux une vaste expérience au Tribunal et nous sommes engagés à nous assurer que chaque client est bien servi tout au long du processus de révision et d'appel.

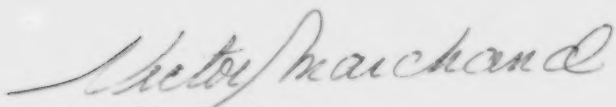
Tout comme pour l'année financière précédente, les données démographiques des clients du Tribunal ont continué à changer. Les anciens membres et les membres actifs des Forces canadiennes et de la GRC représentent 72,6 p. 100 de nos clients. Ceci représente donc, pour ce groupe spécifique, une augmentation d'environ 20 p. 100 au cours des quatre dernières années (et une augmentation de 5 p. 100 au cours de l'année dernière). Le Tribunal s'adapte actuellement aux besoins différents des clients des Forces canadiennes et de la GRC, tout en continuant à répondre aux besoins d'une clientèle vieillissante d'anciens combattants de la guerre.

Les enjeux de plus en plus complexes au point de vue légal et médical au niveau de la prise de décision ont renforcé l'engagement du Tribunal de s'assurer que les membres du Tribunal poursuivent leur développement professionnel, pour se maintenir à l'avant-garde des questions médicales et du droit administratif.

Afin d'aborder les questions actuelles et nouvelles et de concentrer nos efforts et ressources sur les priorités les plus importantes, le Tribunal a élaboré un plan stratégique triennal qui fournit une direction à long terme, améliore la gestion du risque et facilite le soutien et l'amélioration du processus de révision et d'appel. Ce plan stratégique est axé sur l'amélioration de quatre points clés : la communication, la prestation du service, la structure de gestion, et la gestion de transition.

Cette année, le Tribunal a été honoré suite à la reconnaissance d'une de ses employés pour sa contribution extraordinaire à la fonction publique. Dale Sharkey, directrice exécutive du Tribunal, a reçu le Prix du chef de la fonction publique dans la catégorie « Valoriser et soutenir les gens ». M^me^ Sharkey reflète tout le personnel du Tribunal ainsi que leur engagement à l'excellence.

Tout en continuant à améliorer la structure et les fonctions du Tribunal, nous restons engagés à fournir un processus d'appel des pensions d'invalidité qui est équitable, impartial et transparent et qui fait en sorte que nos clients reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit en vertu de la loi.



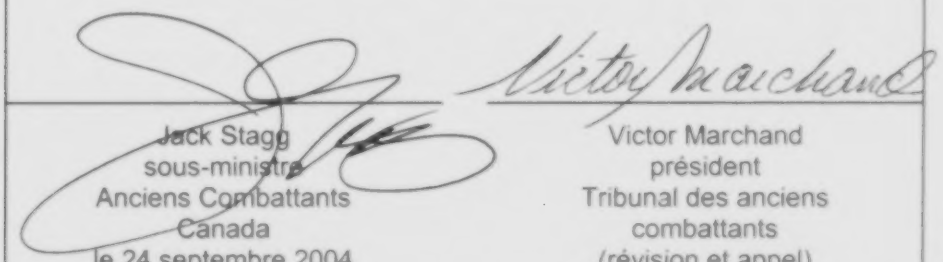
Victor Marchand
Président
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

MESSAGES ET DÉCLARATION DE LA DIRECTION :

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Nous soumettons, en vue de son dépôt au Parlement, le *Rapport sur le rendement de 2003-04* d'Anciens Combattants.

Le document a été préparé conformément aux principes de présentation et aux exigences de déclaration énoncées dans les *Lignes directrices pour la préparation du Rapport sur le rendement de 2003-04*. À ma connaissance, les renseignements donnent un portrait général, juste et transparent du rendement de l'organisation à l'exercice 2003-04.



Jack Stagg
sous-ministre
Anciens Combattants
Canada
le 24 septembre 2004

Victor Marchand
président
Tribunal des anciens
combattants
(révision et appel)
le 27 septembre 2004

AU SUJET D'ANCIENS COMBATTANTS :

QUI NOUS SOMMES

Le portefeuille des Anciens Combattants comprend un ministère, **Anciens Combattants Canada**, ainsi qu'un tribunal qui est indépendant du ministère, le **Tribunal des anciens combattants (révision et appel).**

Anciens Combattants dispense des services aux Canadiens et aux Canadiennes dans trois importants secteurs : les pensions, les soins de santé et le Souvenir. Anciens Combattants Canada (ACC) verse des pensions d'invalidité ou de décès. Il offre également un soutien économique et des prestations et services de soins de santé. Pour ceux qui désirent une révision de leurs demandes de prestations d'invalidité, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) et le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) s'assurent que les clients soient traités équitablement et de façon professionnelle. Enfin, parce que nos braves compatriotes ont tant donné, nous reconnaissons et honorons leurs sacrifices par le biais des programmes du Souvenir.

Voici les missions respectives du Ministère et du Tribunal :

Anciens Combattants Canada

Fournir des services et des avantages axés sur le client qui soient exemplaires et adaptés aux besoins des anciens combattants, de nos autres clients et des familles de ceux-ci, de manière à reconnaître les services qu'ils ont rendus au Canada et à graver dans la mémoire de tous les Canadiens et de toutes les Canadiennes le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices.

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

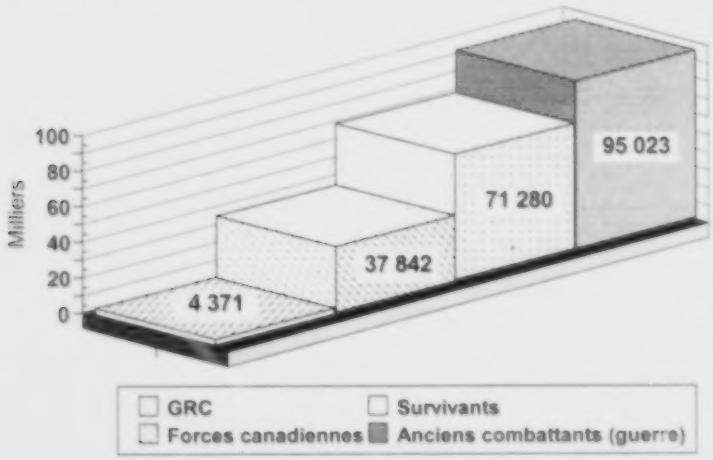
Dans le cadre des programmes canadiens, assurer l'équité en ce qui concerne les pensions d'invalidité et les allocations aux anciens combattants en fournissant un soutien à la recherche et aux conseils donnés et en rendant des décisions arbitrales dans le cadre d'appels qui soient justes et expéditives.

L'administration centrale d'Anciens Combattants Canada et du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est située à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard, et dessert les Canadiens depuis 40 bureaux ou centres de services répartis dans tout le pays. Situé à Sainte-Anne-de-Bellevue, l'Hôpital Sainte-Anne est administré par ACC et héberge plus de 490 résidents. Sur le plan des ressources humaines, l'effectif d'ACC se compose de quelque 3 400 employés, alors que l'Hôpital Sainte-Anne compte environ 900 postes qui sont occupés par quelque 1 300 employés à temps partiel et à temps plein. Le TACRA quand à lui compte 29 membres nommés par le gouverneur en conseil et environ 80 employés.

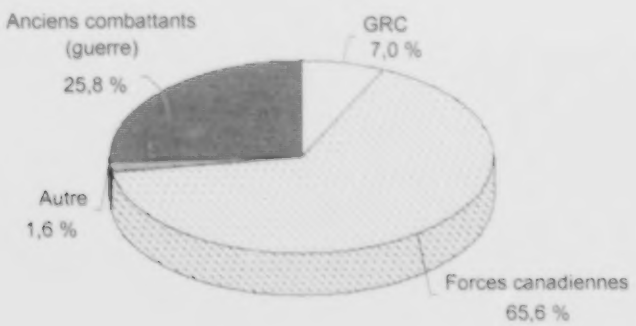
AU SUJET D'ANCIENS COMBATTANTS :

NOS CLIENTS

Au 31 mars 2004, Anciens Combattants Canada desservait environ 209 000 clients. Notre clientèle comprend des anciens combattants, des membres toujours en service des Forces canadiennes, des membres anciens et actuels de la Gendarmerie royale du Canada, ainsi que leurs familles et survivants. Les personnes desservies par ACC se répartissent approximativement comme suit :



Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) dessert les mêmes groupes de clients qu'ACC, et en particulier ceux qui se sont vu refuser une pension d'invalidité ou qui sont insatisfaits de l'évaluation de leur affection ouvrant droit à pension. Les personnes desservies par le TACRA se répartissent approximativement comme suit :



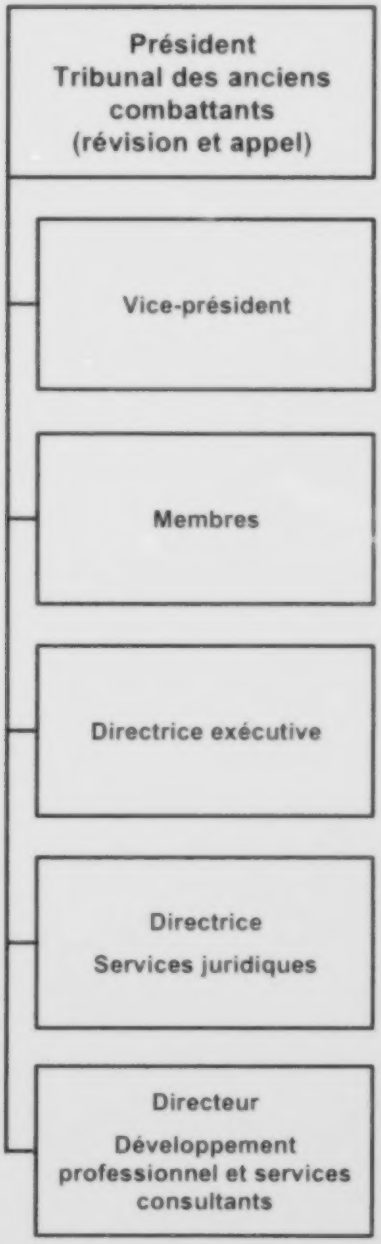
Les pourcentages ci-dessus ont été établis à partir de 6 770 décisions en révision et appel rendues au 31 mars 2004.

AU SUJET D'ANCIENS COMBATTANTS :

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Structure organisationnelle d'Anciens Combattants Canada

Structure organisationnelle du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)



Accès au site Web

Le Portefeuille (Structure organisationnelle) :
- Bureau de services juridiques des pensions
- Secteur des services ministériels
- Planification des politiques et Liaison
- Secteur des affaires publiques
- Hôpital Sainte-Anne
- Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA)
- Secteur des services aux anciens combattants

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/organization

Le Ministère :
- Rapports ministériels
- Divulgation des frais de voyage et d'accueil
- Législation appliquée par Anciens Combattants
- Mandat, mission, vision et valeurs
- Les responsables

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department

Le Tribunal :
- Ici TACRA
- Contactez-nous
- Documents (y compris le Plan stratégique 2003-2006)
- Foire aux questions
- Engagement envers le service
- Quoi de neuf

http://www.vrab-tacra.gc.ca/VRAB-TACRA_contents_f.htm

Bilan de l'année :

Cette année en a encore été une d'adaptation et de changement continus pour Anciens Combattants. En particulier, le nombre de clients des Forces canadiennes (FC) continue d'augmenter (13 % de notre clientèle en mars 2000 et 18 % en mars 2004). Cette croissance s'est traduite par un besoin de programmes et de services particuliers axés sur le client dont les circonstances de la vie et les besoins médicaux sont fort différents de ceux de ses aînés. Entre temps, la moyenne d'âge de nos anciens combattants a atteint 82 ans. Certains de ces aînés canadiens peuvent avoir besoin d'une aide accrue pour maintenir leur autonomie à la maison et dans la collectivité. Leur état de santé peut parfois exiger une intervention urgente ou des soins de longue durée. Par ailleurs, le nombre de nos clients de la GRC est également à la hausse, et leurs besoins sont différents de ceux de nos anciens combattants. C'est pourquoi Anciens Combattants Canada doit continuellement revoir ses programmes et ses services afin de satisfaire les nouveaux besoins de ses divers clients et de leur famille.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) a également connu une évolution démographique comparable de sa clientèle. Depuis mars 2004, les membres anciens et actuels des Forces canadiennes et de la GRC comptent pour 72,6 p. 100 de sa clientèle, ce qui représente une augmentation de quelque 20 p. 100 par rapport aux quatre dernières années. Non seulement le Tribunal connaît une augmentation de sa clientèle provenant de ce groupe en particulier, il doit également statuer sur des demandes dont les aspects médicaux sont de plus en plus complexes.

Anciens Combattants Canada met l'accent sur huit priorités et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) a identifié quatre priorités dans le but d'améliorer la prestation des services aux anciens combattants et aux autres clients. Ces priorités permettront d'atteindre les objectifs stratégiques suivants (avantages à long terme et durables pour les Canadiens) :

Description des résultats stratégiques	Priorités Alignées sur les résultats stratégiques
Programme de prestations et de services - Résultat stratégique	
Offrir des avantages et des services favorisant l'autonomie, une qualité de vie et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants canadiens de guerre, aux anciens combattants et membres actifs des Forces canadiennes, aux clients de la GRC, aux civils et aux membres de leurs familles admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie.	▸ Améliorer et étendre les services aux anciens combattants des Forces canadiennes ▸ Former un partenariat pour servir la Gendarmerie royale du Canada et les civils admissibles ▸ Revoir la prestation de service et favoriser l'innovation dans les politiques et les pratiques ▸ Évaluer l'efficacité du processus de pension d'invalidité et sa capacité de s'adapter aux besoins changeants et émergents de nos anciens combattants et de nos autres clients

Description des résultats stratégiques	Priorités Alignées sur les résultats stratégiques
Programme de défense des droits relatifs aux pensions - Résultat stratégique	
Protéger les droits des clients d'Anciens Combattants Canada au moyen de l'offre de services professionnels de représentants juridiques dans les cas d'appels liés aux allocations et aux pensions d'invalidité.	▸ Améliorer et étendre les services aux anciens combattants des Forces canadiennes ▸ Former un partenariat pour servir la Gendarmerie royale du Canada et les civils admissibles ▸ Évaluer l'efficacité du processus de pension d'invalidité et sa capacité de s'adapter aux besoins changeants et émergents de nos anciens combattants et de nos autres clients
Programme « Le Canada se souvient » - Résultat stratégique	
Sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et des Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté et à la rendre plus reconnaissant de l'importance historique de ces réalisations pour l'épanouissement du Canada en tant que nation.	▸ Assurer un leadership fort en ce qui concerne la prestation de programmes de commémoration au moyen de partenariats efficaces
Administration ministérielle	
Les activités se concentrent sur l'amélioration des services et de l'efficacité organisationnelle par l'entremise de la gestion stratégique de l'effectif, de l'amélioration des communications, de l'utilisation accrue de la technologie et de la contribution accrue à l'élaboration des politiques nationales dans les domaines qui sont directement liés au bien-être et à la reconnaissance des anciens combattants et des autres clients.	▸ Améliorer notre politique afin d'assurer une utilisation plus efficace de l'information et de l'analyse en ce qui touche la prise de décisions en fonction de preuves et la responsabilisation à l'égard du public ▸ Aligner notre plan stratégique en ressources humaines sur les objectifs de l'organisme et les attentes de nos gens ▸ Accélérer le développement de notre capacité en technologie de l'information afin d'améliorer le service, d'accroître l'efficacité de l'organisme et d'intégrer le Gouvernement en direct
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) Résultat stratégique	
Équité dans les programmes d'allocation d'anciens combattants et de pension d'invalidité.	▸ Processus indépendant de révision et d'appel ▸ Traitement uniforme et opportun des demandes ▸ Les clients sont informés de leurs droits ▸ Transition sans heurt

Anciens Combattants Canada a en outre ciblé plusieurs résultats qui se reflètent dans les objectifs stratégiques susmentionnés. Vers la fin de l'exercice 2003-2004, nous avons entrepris de mettre au point une Architecture d'activités de programmes (AAP) pour identifier des indicateurs de rendement qui permettront de mesurer efficacement notre

progression vers les résultats prévus. Cette initiative fédérale vise à mettre en place une structure de gestion des ressources publiques plus responsable et transparente. L'AAP comprend une liste d'activités de programmes, et notre organisation sera tenue de rendre compte de ces activités au Conseil du Trésor et au Parlement. Cette initiative reflétera la structure de notre organisation, mais surtout notre façon de gérer nos responsabilités et la contribution de nos activités de programmes à l'atteinte des objectifs stratégiques. Des indicateurs de rendement seront mis en place à chaque échelon de l'architecture du Portefeuille. L'AAP est l'instrument clé qui nous permettra de mettre en place un mécanisme de mesure du rendement. Le *Rapport sur les plans et les priorités 2005-2006* sera déposé au printemps 2005. Nous serons ensuite en meilleure position pour rendre compte plus efficacement et clairement de nos activités aux membres du Parlement et à la population canadienne.

Au cours de l'exercice qui est couvert par le présent rapport, nous avons pris les engagements suivants :

améliorer la prestation de service partout au pays

poursuivre notre modernisation planifiée à l'Hôpital Sainte-Anne

susciter la participation des Canadiens dans des activités du Souvenir

promouvoir auprès des jeunes des initiatives d'apprentissage liées au Souvenir

poursuivre nos travaux de restauration de monuments commémoratifs à l'étranger

assurer que les appelants sont traités équitablement dans le cadre du processus de révision et d'appel

faire mieux connaître notre rôle de défense des droits relatifs aux pensions dans le cadre du processus de révision et d'appel

gérer efficacement nos ressources ministérielles

afficher notre engagement envers les initiatives gouvernementales

mettre à jour nos lois afin de permettre la modification de nos programmes et services

Des progrès ont été réalisés à divers degrés dans tous ces secteurs et sont résumés dans la section des réalisations en matière de rendement du présent rapport. Nous avons fait de grands pas dans certains secteurs, notamment dans la mise en oeuvre du Cadre de prestation intégrée des services, afin d'assurer que nous soyons en mesure de dispenser les mêmes services partout au pays. L'une des composantes de ce cadre prévoyait la mise sur pied d'un réseau de centres nationaux de contact avec la clientèle qui groupait plus de 100 numéros sans frais en un seul numéro de service à la clientèle sans frais en langue anglaise et un autre en langue française. Comme pour toute mise en oeuvre importante, notre groupement de numéros de téléphone a causé quelques ennuis au personnel et au clients. Cependant, les délais de réponse et la stabilité du nouveau système et du service à la clientèle ont été grandement améliorés. Enfin, notre charge de travail demeure difficile à gérer.

Dans nos Sondages nationaux sur la satisfaction des clients de 2001 et de 2003, nous

avons questionné nos clients sur la qualité et l'efficacité de nos prestations et de nos services. Le taux de satisfaction global de 87 p. 100 dans notre sondage de 2003 (une augmentation de 2 p. 100 par rapport au sondage de 2001) confirme que nous faisons des progrès dans la satisfaction des besoins uniques de nos clients.

Les lecteurs qui désirent obtenir des renseignements additionnels trouveront à la fin de la plupart des sections du présent Rapport sur le rendement une liste de sites Web portant sur le contenu de la section concernée. Pour les personnes qui s'intéressent aux activités des comités parlementaires liés à Anciens Combattants, un résumé des activités qui ont eu lieu au cours du présent exercice financier (et des sites Web parlementaires) figure dans la section des annexes du présent rapport.

RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE : PROGRAMMES DE PRESTATIONS ET DE SERVICES

• • •

RÉSULTAT STRATÉGIQUE

OFFRIR DES AVANTAGES ET DES SERVICES FAVORISANT L'AUTONOMIE, UNE QUALITÉ DE VIE ET UN NIVEAU DE VIE ACCEPTABLES AUX ANCIENS COMBATTANTS CANADIENS DE GUERRE, AUX ANCIENS COMBATTANTS ET MEMBRES ACTIFS DES FORCES CANADIENNES, AUX CLIENTS DE LA GRC, AUX CIVILS ET AUX MEMBRES DE LEURS FAMILLES ADMISSIBLES EN RECONNAISSANCE DES SACRIFICES CONSENTIS POUR NOTRE PATRIE.

PRIORITÉS

Améliorer et étendre les services aux anciens combattants des Forces canadiennes

Former un partenariat pour servir la Gendarmerie royale du Canada et les civils admissibles

Évaluer l'efficacité du processus de pension d'invalidité et sa capacité de s'adapter aux besoins changeants et émergents de nos anciens combattants et de nos autres clients

• • •

Dépenses réelles pour 2003-2004 : 2 ,455 millions de dollars	2 580 équivalents plein temps

• • • INTRODUCTION • • •

En favorisant leur indépendance et en améliorant leur qualité de vie, Anciens Combattants Canada aide nos anciens combattants et autres clients à demeurer actifs dans leur collectivité et dans la société en général. Au cours du présent exercice, les nombreuses réalisations ont contribué à améliorer la prestation de nos avantages et de nos services. Elles vont de l'amélioration des moyens permettant au public de nous joindre aux progrès dans la modernisation de nos services aux clients des Forces canadiennes.

Notre résultat stratégique - programmes de prestations et de services est lié au résultat du gouvernement du Canada – Un système de soins de santé solide – dans le rapport *Le rendement du Canada 2004* (http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estimF.asp).

• • • RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT • • •

Cadre de prestation intégrée des services

Anciens Combattants Canada a fait des progrès importants dans la mise en oeuvre du Cadre de prestation intégrée des services qui comporte trois objectifs : prestation de service aux clients cohérente et exemplaire dans tout le pays; ressources financières et

personnel affectés là où les besoins sont les plus grands; et attentes précises en matière de service pour les clients et le personnel. La prestation intégrée de services suppose la création des équipes de services aux clients, appuyées par les centres d'expertise et les centres de gestion. Ce projet triennal sera entièrement réalisé en mars 2005. Au cours du présent exercice, il y eu plusieurs réalisations.

Centres d'expertise

La centralisation des appels dans un réseau national de centres de contact a abouti à la redistribution du travail à partir du bureau de district, accordant à ces employés le temps nécessaire pour répondre aux besoins particuliers de nos clients. Un plan est en place pour assurer la stabilité du réseau et respecter la norme de service applicable au délais d'intervention.

Nos anciens combattants et autres clients qui n'ont pas communiqué avec le Ministère depuis douze mois sont maintenant contactés par l'entremise de notre Centre d'expertise - examen préalable proactif. Les analystes d'examen préalable communiquent avec ces clients, dans la langue de leur choix, afin de déceler les éventuels besoins non satisfaits et leur fournir des renseignements, de l'aide ciblée et des services d'aiguillage. En plus de cet examen, selon leur disponibilité, ces analystes aident aussi le personnel du bureau de district à effectuer les examens annuels du Programme pour l'autonomie des anciens combattants afin de déterminer si les clients ont des besoins non comblés. Le personnel du Ministère, notamment les analystes d'examen préalable proactif, a communiqué avec les clients à risque pendant les feux de forêt en Colombie-Britannique à l'été 2003, la panne de courant en Ontario en août 2003, et la tempête de neige dans la région de l'Atlantique en février 2004, afin de vérifier s'ils étaient en mesure de faire face à ces conditions extrêmes imprévues.

Un nouveau bureau des décisions satellite de langue française est ouvert à Québec afin de déterminer s'il est possible de traiter de manière plus efficace les demandes de pension présentées en français, en offrant ce service à proximité de nos clients. Ce projet pilote est toujours à l'examen.

Centres de gestion

Un examen du rôle fonctionnel régional dans la prestation des programmes et des services a été entrepris au cours de cette période. L'examen indique le besoin de renforcer les mécanismes organisationnels et le cadre de responsabilisation afin de mieux soutenir les activités à tous les niveaux de l'organisation.

À ce jour, cinq Centres d'autorisation de traitement (CAT) ont été créés au pays. Le Réseau de CAT veille à ce que la prestation des avantages liés au traitement, comme les médicaments et la massothérapie, soit uniforme dans l'ensemble du Canada. Environ 90 000 dispensateurs de service répondant aux critères professionnels établis sont inscrits à ce Réseau. En utilisant leur carte de soins de santé d'ACC pour les avantages admissibles, les clients du Ministère peuvent maintenant obtenir des services de ces

dispensateurs sans attendre pour le remboursement. Les lignes directrices opérationnelles et les procédés administratifs visant à assurer la prestation uniforme des avantages et des services aux clients dans l'ensemble du pays ont été élaborés et mis en application. On a aussi élaboré des normes de service pour s'assurer que les besoins des clients sont comblés.

Groupe de travail sur la modernisation des services et des programmes

En septembre 2003, ACC a créé le Groupe de travail sur la modernisation des services et des programmes pour examiner ses programmes et services actuels et en faciliter la modernisation afin de mieux répondre aux besoins des anciens combattants des Forces canadiennes et des membres de leur famille admissibles et de faciliter leur réintégration à la vie civile. En mars 2004, un rapport a été présenté par le Conseil consultatif sur les Forces canadiennes d'Anciens Combattants Canada , présidé par le Dr Peter Neary. Dans son rapport intitulé *Respecter l'engagement du Canada: offrir « possibilités et sécurité » aux anciens combattants des Forces canadiennes et à leurs familles au XXIe siècle*, le Conseil souligne la nécessité de prendre des mesures pour répondre aux besoins changeants des anciens combattants du Canada et des membres de leurs familles. En réponse à ce rapport, ACC admet l'évolution constante des besoins des anciens combattants et manifeste sa volonté d'améliorer ses programmes et ses services en conséquence grâce au travail du Groupe de travail formé récemment.

Au cours de l'exercice 2003-2004, le Groupe de travail a pris plusieurs initiatives. Des consultations ont eu lieu avec les intervenants et autres parties intéressées. Le Groupe de travail s'est engagé dans des activités connexes à la conception de programmes, notamment un cadre stratégique provisoire et des propositions stratégiques aux fins d'examen interne. Une recherche à l'appui a été menée afin de constituer une base de connaissances pour la planification de programmes relatifs aux types et aux degrés d'invalidité observés dans la population des FC. D'autres travaux ont été entrepris sur les pratiques exemplaires en réadaptation et les services de réadaptation offerts aux anciens combattants dans d'autres juridictions. Dans un domaine connexe, ACC a été invité à adhérer au nouveau *Canadian Council on Rehabilitation Education and Disability Studies*. Enfin, grâce aux relations de travail d'ACC et de l'Association Canadienne des Professionnels en Réadaptation, les lignes directrices de l'Association concernant la pratique des conseillers en réadaptation en Ontario ont été adoptées comme document de référence pour la passation de contrat avec des fournisseurs de services en réadaptation du secteur privé.

Le Groupe de travail procède avec diligence à la modernisation des services et des programmes dont nos clients des FC ont besoin. Le résultat des efforts du Groupe de travail constituera le changement le plus important apporté aux avantages des anciens combattants depuis la Seconde Guerre mondiale.

L'Hôpital Sainte-Anne

L'Hôpital Sainte-Anne, situé dans l'ouest de l'île de Montréal, est le dernier hôpital

encore administré par ACC. Cet établissement de soins de longue durée héberge plus de 490 anciens combattants et sert 175 clients à l'aide de son centre du jour. L'Hôpital abrite aussi le Centre Sainte-Anne, une clinique de santé mentale, qui a ouvert officiellement ses portes en juillet 2002. Ce centre se spécialise dans l'évaluation et le traitement des traumatismes liés au stress opérationnel et traite activement plus de 200 clients.

L'Hôpital Sainte-Anne a été construit en 1917. Afin de moderniser la qualité des soins qui sont dispensés à nos pensionnaires et de mettre l'hôpital en conformité avec les normes provinciales, l'hôpital a reçu 67,7 millions de dollars pour rénover ses installations sur une période de cinq ans (de 2002-2003 à 2006-2007).

La construction d'une nouvelle centrale électrique et d'une sous-station électrique a commencé en 2003-2004 et va être terminée à temps durant l'automne 2004. Au début, il était convenu de construire un nouveau pavillon de 130 lits lequel serait utilisé aux fins de soins pour nos résidents qui souffraient de déficience cognitive. Cependant, les soumissions d'origine soumises pour ce contrat dépassaient le budget. L'échelle du projet fut diminuée de 130 lits à 116 lits, et on demanda aux soumissionnaires de donner leurs nouvelles soumissions d'ici la fin de l'année financière. Quant à la rénovation de l'immeuble principal, les plans et spécifications finaux furent terminés cette année financière.

Ce projet suscite de nombreux défis pendant l'exercice en cours et toute sa durée. Ces défis comprennent notamment le respect du budget et de l'échéancier établis, la coordination de la participation des intervenants, l'aménagement d'un milieu de vie permettant aux anciens combattants de se sentir chez eux, tout en étant adapté à leurs besoins cliniques; et le maintien de la qualité supérieure des soins donnés à nos anciens combattants. Nous relevons ces défis en portant une attention constante aux détails de la planification du projet pour respecter le budget et l'échéancier et en évaluant continuellement l'incidence des rénovations sur la qualité de vie de nos anciens combattants.

Au cours de l'année, les deux programmes cliniques clés ont fait l'objet d'un examen important : le programme des soins aux personnes atteintes de démence et le programme des aliments réformés (pour les personnes atteintes de dysphagie). La recherche a été ajoutée comme composante clé pour soutenir nos programmes cliniques et atteindre notre objectif de devenir un centre d'excellence. Au cours de l'année, onze projets ont été présentés aux fins de financement dans les domaines de la gestion de la douleur, des soins aux personnes atteintes de démence et du SSPT.

Pendant cet exercice, il y a eu plusieurs réalisations au Centre Sainte-Anne. Nous avons joué un rôle de leadership dans l'établissement de plusieurs cliniques afin de satisfaire aux nouveaux besoins de nos clients. Au moyen de forums éducatifs, ACC a parrainé des ateliers locaux s'adressant à des professionnels de la santé communautaire. En collaboration avec ACC, l'Hôpital a parrainé une conférence nationale sur le syndrome du stress post-traumatique (SSPT).

Législation

Le 7 novembre 2003, le projet de loi C-50 : *Loi modifiant la législation relative aux avantages pour les anciens combattants et les enfants des anciens combattants décédés* a été sanctionné. Ce projet de loi a été conçu pour améliorer l'indemnisation financière versée aux anciens prisonniers de guerre, rétablir le programme d'aide à l'éducation des enfants des anciens combattants décédés et préciser les exigences en matière de service applicables au programme des Allocations aux anciens combattants.

Depuis l'adoption du projet de loi C-50, le montant de l'indemnité mensuelle a été augmenté pour tous les anciens prisonniers de guerre qui ont été détenus par l'ennemi, ou ont été en cavale après s'être évadés, pendant 911 jours ou plus. À la fin de décembre 2003, la plupart des 1500 clients avaient commencé à recevoir l'augmentation de l'indemnité, en plus des paiements rétroactifs qui leur étaient dus. L'indemnité a aussi été étendue aux anciens prisonniers de guerre qui ont été détenus, ou ont été en cavale après s'être évadés, pendant 30 à 88 jours; plus de 55 demandes ont été approuvées.

En raison du rétablissement du programme d'aide à l'éducation, 63 étudiants de niveau postsecondaire ont bénéficié des avantages exempts d'impôt pendant l'exercice en cours. Quinze autres étudiants ont reçu des montants forfaitaires. Le programme soutient les enfants dont les parents membres de Forces sont décédés dans l'exercice de leurs fonctions ou recevaient une pension (48 % ou plus) au moment du décès.

Le projet de loi C-50 précise également les règles d'admissibilité au programme des Allocations aux anciens combattants. Il prévoit la modification d'un article de la *Loi sur les allocations aux anciens combattants* qui régit l'admissibilité des anciens combattants canadiens, afin de préciser que seulement ceux qui ont été enrôlés, ont servi et ont été libérés du service seront jugés admissibles aux avantages.

Le projet de loi C-31, *Loi modifiant la Loi sur les pensions et la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*, a été sanctionné le 19 juin 2003. Ce projet de loi reconnaît, aux fins d'extension d'une couverture de pension d'invalidité plus complète, le service dans les Forces canadiennes ou dans la GRC comme faisant partie d'une « opération de service spécial ». De plus, le pouvoir de désigner les « opérations de service spéciales » et les « zones de service spéciales » est délégué au ministre de la Défense nationale et au solliciteur général.

Le ministre de la Défense nationale a exercé son pouvoir en désignant deux « opérations de service spécial » en 2003-2004 : l'opération Peregrine et l'opération Splinter. Elles font suite à une autre désignation faite plus tôt en 2003-2004, lorsque l'Afghanistan et certaines zones de la mer Méditerranée, de l'océan Indien et de la mer d'Arabie ont été désignés comme « zones de service spécial » par le gouverneur en conseil (DORS/2003-177).

Partenariats

Pendant l'exercice en cours, ACC s'est associé à la Légion royale canadienne (LRC) pour évaluer le degré de satisfaction de la clientèle des anciens combattants qui résident dans les établissement de soins de longue durée au moyen d'un sondage effectué bénévolement par des membres de la Légion. De plus, la LRC a mené une étude sur l'Initiative du secteur bénévole (identification et examen des besoins en logement pour les anciens combattants et les personnes âgées) qui a pris fin en février 2004, à la publication du rapport contenant l'information relative à l'analyse des coûts et aux données démographiques, aux programmes de logement offerts et aux exemples de projets réussis et non réussis. Le rapport traite aussi des piliers en matière de logement avec services de soutien et contient en conclusion huit recommandations relatives à des sujets comme le logement avec services de soutien à prix abordable, les modifications domiciliaires pour l'autonomie des personnes âgées, ainsi que le Programme d'aide à la remise en état des logements. ACC a aussi participé à une autre initiative du secteur bénévole. L'Ordre des infirmières de Victoria a publié, en juin 2003, son rapport sur le projet *Donner voie aux intérêts des anciens combattants et des aînés*. Ce rapport résume l'analyse de l'écart effectuée dans le cadre d'une recherche sur les soins communautaires et à domicile que reçoivent les anciens combattants et les personnes âgées et sur leurs besoins réels.

En avril 2000, Anciens Combattants Canada et Santé Canada ont créé un partenariat de quatre ans connu sous le nom d'Initiative pour la prévention des chutes. Au cours de cette période, ACC a consacré 10 millions de dollars au financement distribué par le truchement du Fonds pour la santé de la population de Santé Canada. Au cours de la dernière année de cette initiative, 23 projets financés ont poursuivi leurs activités visant à promouvoir l'autonomie et la qualité de vie des anciens combattants et des personnes âgées en prévenant les chutes et/ou en réduisant leur gravité. Au cours de cet exercice, bon nombre des équipes de projet ont présenté des exposés ou pariticpé au congrès annuel de l'Association canadienne de gérontologie qui a eu lieu à Toronto, en Ontario, en octobre 2003. On met présentement la touche finale à une évaluation de ce projet global. Les conclusions préliminaires indiquent que ces projets communautaires ont suscité une sensibilisation accrue aux facteurs de risque liés aux chutes, un changement d'attitude à l'égard de la prévention des chutes et que les aînés ainsi que les anciens combattants ont été incités à apporter des changements positifs à leurs pratiques d'hygiène et à l'aménagement de leur domicile afin de réduire le risque de tomber. Cette initiative a aussi contribué à repérer des interventions/modèles de prévention des chutes prometteurs. Grâce à la sensibilisation accrue aux dangers de chute et aux mesures préventives, la prévention des chutes est devenue un enjeu de santé publique important dans la programme national de soins de santé.

ACC s'est souvent associé au ministère de la Défense nationale pour de nombreuses initiatives de soutien aux anciens combattants et aux membres des Forces canadiennes ainsi qu'aux membres de leurs familles. Ces initiatives comprennent notamment les projets en matière de soins de santé et de santé mentale. Plus précisément, ACC et la Défense nationale ont collaboré à une stratégie nationale de santé mentale pour le

traitement des traumatismes liés au stress opérationnel qui comprend les réseaux d'excellence, les forums éducatifs, le programme de formation continue et la recherche.

Nous avons deux réseaux d'excellence : le réseau du MDN, constitué de cinq centres de soutien pour traumas et stress liés aux opérations (CSTSO) et le réseau d'ACC, constitué du Centre national de TSO Sainte-Anne, de la clinique de TSO de la maison Paul-Triquet, de la clinique de TSO de Parkwood, de la clinique de TSO de Deer Lodge et des autres cliniques externes de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel qui sont présentement en cours d'installation dans les établissements offrant des lits d'accès prioritaire choisis par ACC. En ce qui concerne nos forums éducatifs, ACC a parrainé deux conférences de sensibilisation et participé à deux autres. Le programme de formation continue comprend quatre volets – les ateliers éducatifs, la formation clinique avancée, le programme d'information et de soutien relatif aux TSO offert sur le site Web d'ACC, ainsi que le module de l'Organisation mondiale de la santé. Quand à nos activités de recherche, une base de données cliniques et de recherche est présentement constituée en vue de servir le réseau des cliniques de santé mentale d'ACC par l'entremise de l'Hôpital Sainte-Anne.

Authorson

Authorson c. Canada est une action en recours collectif qui réclame à l'État les dommages (1) pour le défaut présumé d'investir ou de verser les intérêts des sommes administrées par le ministère des Anciens combattants au profit des anciens combattants (la demande visant les « intérêts »), et (2) pour la rétention présumée abusive du paiement, à la succession du défunt, du capital administré à la date du décès (la demande visant le « capital impayé au décès »). Les réclamations visent les fonds détenus dans un compte affecté à une fin particulière dans le Trésor et administrés au nom des anciens combattants.

La demande visant les « intérêts » s'étend de 1916 au 1er janvier 1990 quand, à la demande du ministre des Anciens combattants, le paiement des intérêts sur les comptes administrés a été approuvé par le ministre des Finances en vertu de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. En ce qui concerne la réclamation des intérêts, la Cour supérieure de l'Ontario et la Cour d'appel de l'Ontario ont jugé l'État responsable des dommages. En appel, la Cour suprême du Canada (CSC) a déclaré le 27 juillet 2003, que le Parlement avait promulgué de manière valide une loi qui rend irrecevables les réclamations contre l'État visant les intérêts afférents aux sommes détenues ou gérées pendant une période antérieure à 1990.

Le demandeur a ensuite présenté une requête au tribunal inférieur de la juridiction d'origine afin que l'État demeure passible des dommages. Le 22 décembre 2003, la Cour supérieure de justice de l'Ontario a rendu une décision concluant que la limite des réclamations prescrite par la loi, qui a été confirmée par la CSC, exige simplement une déduction des dommages d'un montant pour les intérêts, qui auraient autrement pu être payé si l'État avait choisi de le faire. La Cour supérieure de justice maintient que la réclamation subsiste; le jugement quant à la responsabilité de l'État est reporté et le

demandeur a droit à une évaluation et une quantification globales des dommages fondées sur l'obligation fiduciaire que l'État avait d'investir ou d'accorder un taux de rendement sur les comptes administrés. Une audition pour quantifier la responsabilité est fixée à la fin de septembre 2004. Les deux parties ont exprimé leur intention d'interjeter appel et/ou appel incident à la Cour d'appel de l'Ontario en vue d'une audition probable en 2005.

La demande visant le « capital non payé au décès » a fait l'objet d'un jugement sommaire prononcé le 24 mars 2003, par la Cour supérieure de justice de l'Ontario. Les deux parties ont fait appel d'une partie du jugement à la Cour d'appel de l'Ontario. La Cour d'appel formule la question comme suit : [TRADUCTION] établir si le régime du gouvernement en matière de protection des anciens combattants et de leurs personnes à charge doit être interprété d'une manière qui interfère avec la priorité présentement accordée au conjoint et aux personnes à charge de l'ancien combattant décédé.

La Cour d'appel a prononcé un jugement en faveur de l'État, le 25 mars 2004. La Cour conclut que l'État n'est pas tenu de payer des pensions et des allocations aux anciens combattants et que *primae facia* l'État a le droit d'imposer les restrictions et les conditions qu'il juge appropriées aux avantages prévus par la loi. L'État a correctement interprété et appliqué la loi, en conformité avec le régime des avantages offerts aux anciens combattants, la langue des dispositions et le but du gouvernement qui consiste à s'assurer que les premiers bénéficiaires de ces fonds publics sont les anciens combattants, leurs conjoints et leurs personnes à charge, non pas les parents éloignés ou les créanciers. Le demandeur a présenté une requête en autorisation d'appel à la CSC. La date de l'audition n'a pas été fixée.

Anciens combattants des Premières nations

Au 31 mars 2004, un total de 2 700 demandes ont été reçues pour la trousse d'anciens combattants des Premières nations. De ce nombre, 1 298 requérants satisfont aux critères d'admissibilité. Il a pris beaucoup de temps pour vérifier la résidence après-guerre et l'état de l'ancien combattant et, dans certains cas, il a fallu faire d'autres recherches et obtenir une résolution quant à l'admissibilité du conjoint et aux questions de succession. Par la suite, 1 109 chèques ont été émis avant la fin de l'année financière et les autres chèques seront émis au cours de l'exercice 2004-2005.

Quant à la recherche menée afin de savoir ce qui est arrivé aux anciens combattants métis et indiens non inscrits après les guerres, des discussions sont en cours avec la National Métis Veterans Association et l'Association nationale des anciens combattants autochtones. De plus, une stratégie ministérielle d'information autochtone est présentement élaborée en consultation avec les organismes autochtones. Elle servira à s'assurer que les anciens combattants autochtones, métis et indiens non inscrits ainsi que leurs conjoints admissibles sont renseignés sur la gamme complète de programmes et de services offerts par ACC et en bénéficient.

Autres réalisations

En plus des réalisations déjà mentionnées, des progrès ont été faits dans d'autres initiatives. Notre Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé, conçu pour intégrer le traitement des demandes relatives à la santé pour ses trois partenaires (ACC, Défense nationale et GRC), est en fonction depuis mars 2004.

• • AVANTAGES POUR LES CANADIENS ET LES CANADIENNES • • •

La mise en oeuvre de notre Cadre de prestation intégrée des services permettra aux Canadiennes et aux Canadiens d'avoir accès à des services abordables et des programmes de qualité qui répondent à leurs besoins. La modernisation des programmes et des services que nous offrons aux anciens combattants et aux membres des Forces canadiennes permettra à ce groupe de bénéficier des avantages et des services dont ils ont besoin.

Accès au site Web

Clients :
- Le deuil
- Activité des Forces canadiennes
- Contactez-nous
- Pays étrangers
- Promotion de la santé
- Médailles et décorations
- Services aux anciens combattants
- Quoi de neuf

http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/

Fournisseurs et professionnels :
- Soins aux dispensateurs de soins
- Approche pour un service axé sur le client
- Pensions d'invalidité
- Information aux dispensateurs de soins de santé
- Recherche
- Quoi de neuf

http://www.vac-acc.gc.ca/providers_f/

Hôpital Sainte-Anne :
- Les publications de nos chercheurs
- Nos programmes d'avant-garde
- Un nouvel environnement de recherche
- Notre philosophie de soins et de services
- Nos services
- Nos statistiques

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=steannes

RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE : PROGRAMME DE DÉFENCE DES DROITS RELATIFS AUX PENSIONS

• • •

RÉSULTAT STRATÉGIQUE

PROTÉGER LES DROITS DES CLIENTS D'ANCIENS COMBATTANTS CANADA AU MOYEN DE L'OFFRE DE SERVICES PROFESSIONNELS DE REPRÉSENTANTS JURIDIQUES DANS LES CAS D'APPELS LIÉS AUX ALLOCATIONS ET AUX PENSIONS D'INVALIDITÉ.

PRIORITÉS

Améliorer et étendre les services aux anciens combattants des Forces canadiennes

Former un partenariat pour servir la Gendarmerie royale du Canada et les civils admissibles

Évaluer l'efficacité du processus de pension d'invalidité et sa capacité de s'adapter aux besoins changeants et émergents de nos anciens combattants et de nos autres clients

• • •

Dépenses réelles pour 2003-2004 : 8, 2 millions de dollars	85 équivalents plein temps

• • • INTRODUCTION • • •

Le Bureau de services juridiques des pensions d'Anciens Combattants Canada (le Bureau) offre, sans frais, des services de consultation juridique, d'orientation et de représentation aux anciens combattants ayant servi en temps de guerre, aux anciens combattants et aux membres actifs des Forces canadiennes (FC), aux membres de la GRC, et à d'autres clients admissibles. Ces services sont offerts aux personnes qui ne sont pas satisfaites de la décision rendue à l'égard de leur demande de pension d'invalidité ou qui veulent obtenir des éclaircissements à ce sujet. Le Bureau représente en outre des clients en dernière instance d'appel d'une décision concernant les allocations aux anciens combattants.

Habituellement, après avoir examiné une demande, le Bureau peut demander à un arbitre des pensions de procéder à une révision ministérielle; représenter un client dans le cadre d'un processus de révision devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA); recommander à un client de ne pas poursuivre le processus de révision; ou recommander à un client d'obtenir de nouveaux éléments de preuve. Le Bureau s'occupe d'environ 95 % de toutes les demandes adressées au TACRA. Environ 5 % des demandes sont représentées par un agent d'entraide de la Légion royale canadienne ou d'une autre organisation d'anciens combattants, ou un avocat de pratique privée. Les requérants peuvent aussi choisir de défendre eux-mêmes leur cause. Si un client n'est pas satisfait de la décision du Comité de révision, il peut interjeter appel auprès du TACRA. En 2003-2004, le Bureau a reçu 11 924 demandes – 3 621 n'ont pas été entendues; 8 303 ont fait l'objet d'un recours.

Notre *Programme de défense des droits relatifs aux pensions – Résultat stratégique* concorde avec les résultats du gouvernement du Canada – Entraide collective – qui figurent dans le rapport *Le rendement du Canada 2004* (http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estimF.asp).

• • • RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT • • •

Au cours du présent exercice, le Bureau a mis en oeuvre diverses initiatives dans le but d'améliorer et de promouvoir ses services. Au début de 2004, le Bureau a commencé à collaborer avec le TACRA dans le cadre d'un projet pilote visant à mettre en oeuvre une initiative de gestion de cas. Ce projet pilote fera l'objet d'un examen en 2004-2005 pour en déterminer la viabilité et les possibilités d'amélioration.

Afin d'offrir aux membres de la GRC et à leurs familles plus de renseignements, le Bureau a mis en oeuvre une initiative d'Anciens Combattants Canada visant à mettre au point du matériel d'information (livret, feuilles de renseignements, vidéo et trousse de présentation) qui pourra être utilisé par le personnel d'ACC pour informer des auditoires de la GRC. Des gestionnaires du Bureau ont en outre travaillé de concert avec le personnel de la Direction générale de la GRC pour les sensibiliser davantage à la façon dont ACC administre les pensions et le processus de recours. Le Bureau a aussi offert de l'information à divers auditoires, dans le cadre de réunions individuelles et de séances d'information, et a participé à des réunions d'information à l'intention du personnel de la GRC à Halifax et à Ottawa.

Au printemps 2003, le Bureau a mis en oeuvre un projet pilote sur le site des Forces canadiennes à Valcartier. Une demi-journée à toutes les deux semaines, un avocat était disponible sur place pour répondre aux questions de membres des FC. Les clients pouvaient ainsi se rendre sur place, téléphoner ou prendre rendez-vous pour discuter avec ce représentant. Les commentaires ont été positifs et les membres des FC appuient cette initiative. Le projet pilote a en outre permis de renforcer les relations de travail entre le Bureau et leurs collègues au ministère de la Défense nationale.

Au cours de l'année financière, le Bureau a continué de participer à des séminaires du Service de préparation à une seconde carrière en y présentant de l'information au personnel médical et responsable du processus de libération au sujet des pensions et du processus de recours d'Anciens Combattants Canada.

L'amélioration des services qui sont offerts aux clients demeure une priorité pour le Bureau. Cette année, trois réformes importantes ont été présentées au personnel :

- Initiative visant à améliorer la communication personnelle avec les clients;
- Élaboration de documents d'information imprimés conçus pour mieux informer les clients au sujet de chaque niveau du processus de recours; et
- Création d'un questionnaire pour recueillir les commentaires des clients sur les possibilités d'amélioration.

Ces initiatives se termineront d'ici l'automne 2004.

• • • AVANTAGES POUR LES CANADIENS ET LES CANADIENNES • • •

Les anciens combattants qui sont insatisfaits des décisions rendues à l'égard de leurs demandes de pension ayant trait à leur service militaire ou dans la GRC peuvent les contester. Le Canada est la seule nation à offrir à ces Canadiens et à leurs familles, sans frais, des services de consultation juridique et de représentation. Ces services sont offerts par des avocats qui travaillent au sein du Bureau de services juridiques des pensions.

Accès au site Web

Bureau de services juridiques des pensions :

- Rôle du Bureau de services juridiques des pensions
- Processus de révision et d'appel
- Pour communiquer avec le Bureau

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/organization/bpa1

RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE : PROGRAMME « LE CANADA SE SOUVIENT »

• • •

RÉSULTAT STRATÉGIQUE

SENSIBILISER LE PUBLIC AUX RÉALISATIONS ET AUX SACRIFICES DES CANADIENS ET DES CANADIENNES QUI SE SONT BATTUS POUR DÉFENDRE LA LIBERTÉ ET À LA RENDRE PLUS RECONNAISSANT DE L'IMPORTANCE HISTORIQUE DE CES RÉALISATIONS POUR L'ÉPANOUISSEMENT DU CANADA EN TANT QUE NATION.

PRIORITÉ

Assurer un leadership fort en ce qui concerne la prestation de programmes de commémoration au moyen de partenariats efficaces

• • •

Dépenses réelles pour 2003-2004 : 41,2 millions de dollars	70 équivalents plein temps

• • • INTRODUCTION • • •

Le programme « Le Canada se souvient » s'efforce de perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices consentis par ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit militaire et de paix. Ce programme accomplit sa mission en amenant les collectivités à participer aux activités commémoratives, en assurant l'entretien des sites des champs de bataille étrangers et des monuments commémoratifs au Canada et outre-mer, en fournissant des occasions d'apprentissage et du matériel d'apprentissage et en favorisant une compréhension de l'importance de la contribution des anciens combattants à la vie telle que nous la connaissons aujourd'hui au Canada. Le programme « Le Canada se souvient » comprend trois volets : Participation des collectivités, Sensibilisation du public et recherche, ainsi que Monuments commémoratifs nationaux et internationaux, qui ssont répartis en six éléments : Cérémonies et activités, Initiatives d'apprentissage, Sensibilisation du public, Funérailles et inhumations, Entretien des cimetières et Monuments commémoratifs.

Le résultat stratégique du programme « Le Canada se souvient » est conforme au résultat du gouvernement du Canada - Culture et patrimoine canadiens vivants - tel qu'établi dans le rapport *Le rendement du Canada 2004* (http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estimF.asp).

• • • RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT • • •

En sollicitant la participation des collectivités, ACC veut inciter les Canadien et les Canadiennes à participer activement à des activités reconnaissant le rôle joué par le Canada dans la paix mondiale et la contribution de ce rôle au développement de la nation. Au cours de 2003-2004, un grand nombre de cérémonies et d'activités marquant

des périodes significatives de l'histoire militaire du Canada ont eu lieu.

Le 60e anniversaire de la bataille de l'Atlantique a été commémoré par la tenue d'événements partout au Canada et au Royaume-Uni. Des défilés d'anciens combattants et des cérémonies ont eu lieu à Ottawa, Vancouver, Winnipeg, Halifax et dans les collectivités des provinces de l'Atlantique. Des cérémonies ont eu lieu à Liverpool, en Angleterre, auxquelles a participé une délégation composée d'anciens combattants, de parlementaires et de représentants de diverses associations d'anciens combattants. Pour marquer cet anniversaire, on a créé et distribué partout au pays une fiche d'information pour le public ainsi qu'un guide d'apprentissage pour les enseignants.

En juin 2003, on a procédé à l'ouverture officielle du Centre Juno Beach en France, lors d'une cérémonie à laquelle ont assisté environ 3000 personnes, dont le ministre des Anciens Combattants, des représentants du gouvernement de la France, des anciens combattants, ainsi que leurs familles. ACC a consacré environ 3 millions de dollars à la création et au bon fonctionnement de ce Centre, qui assurera la préservation du souvenir de la contribution du Canada à la Seconde Guerre mondiale afin d'inspirer et d'informer tous les visiteurs.

Le 50e anniversaire de l'armistice de la guerre de Corée a été marqué par des activités menées partout au pays ainsi qu'outre-mer, en Corée. En août 2003, treize jeunes canadiens et canadiennes représentant chaque province et territoire ont accompagné la délégation d'anciens combattants en Corée. Ces jeunes avaient été choisis dans le cadre de Rencontres du Canada parmi les jeunes canadiens et canadiennes qui ont participé à la semaine ayant pour thème « Le Canada se souvient », à Rencontres du Canada, à l'automne 2002. Lors de leur séjour en Corée, les jeunes ont participé à un programme d'apprentissage commémoratif visant à accroître leur sensibilisation aux sacrifices et aux accomplissements consentis par les anciens combattants du Canada et à faciliter la « transmission de la flamme ». Des défilés et des services commémoratifs ont eu lieu au Cénotaphe de Calgary et à la Citadelle de Québec; une Cérémonie nationale du Souvenir a été célébrée le 27 juillet, au Mur du Souvenir des anciens combattants de la guerre de Corée, à Brampton, en Ontario.

En septembre 2003, ACC a organisé une cérémonie à Ottawa afin de dévoiler le Monument dédié aux Canadiens et Canadiennes tombés au champ d'honneur, réplique du monument dévoilé en 2001 à Busan (anciennement connu sous le nom de Pusan), en Corée du Sud. Ce monument de paix représente un soldat canadien accompagnant des enfants coréens aux tombes de Canadiens et de Canadiennes tombés au champ d'honneur. Les enfants représentent les générations qui ont été libérées grâce à ceux et celles qui ont servi et qui ont donné leur vie. Une réception, organisée par ACC et Patrimoine canadien, et à laquelle plus de 2500 personnes ont assisté, a été donnée après la cérémonie.

La Semaine des anciens combattants est encore une des têtes d'affiche de nos activités annuelles de commémoration en reconnaissance aux anciens combattants canadiens. De

nombreuses activités ont eu lieu partout au pays. Le thème de cette année était « Le Canada se souvient de la guerre de Corée » et visait à rendre hommage à tous les anciens combattants du Canada, en particulier ceux qui ont servi le Canada lors de la guerre de Corée.

Suite aux deux projets de loi déposés par des députés, le Parlement a reconnu, en 2003-2004, deux jours spéciaux pour les anciens combattants. Le projet de loi C-227, la *Loi sur le Jour de la bataille de Vimy*, est entré en vigueur le 3 avril 2003. Cette loi consacre le 9 avril de chaque année journée nationale de commémoration de la bataille de la crête de Vimy. De même, le projet de loi C-411, la *Loi sur la Journée des anciens combattants de la marine marchande*, a été proclamé le 19 juin 2003; cette loi désigne le 3 septembre de chaque année comme journée de reconnaissance de la contribution des anciens combattants de la marine marchande.

Le 6 juin 2003, en vertu du Décret modifiant le Décret sur la Médaille canadienne des Volontaires (SI/2003-120), l'admissibilité à la Médaille canadienne du volontaire est maintenant offerte aux membres, aux gendarmes de réserve et aux gendarmes spéciaux de la GRC qui ont volontairement servi durant la Deuxième Guerre mondiale. Par conséquent, en 2003-2004, Anciens Combattants Canada a émis 136 médailles aux anciens membres de la GRC (ou à leurs plus proches parents).

Chaque année, notre Ministère, par l'entremise de la « Mention élogieuse du ministre des Anciens Combattants », reconnaît les efforts accomplis par ceux qui ont contribué soit aux soins et au bien-être d'anciens combattants, soit à la commémoration des sacrifices et des accomplissements de ceux-ci. En 2003-2004, 62 personnes ont reçu ce prix prestigieux.

ACC est actuellement confronté à la réalité du vieillissement de la population des anciens combattants, ayant pour résultat que ceux-ci sont de moins en moins capables de participer à des activités de commémoration. À ce titre, le Ministère reconnaît le besoin de « transmettre la flamme du souvenir » aux jeunes afin que les futures générations « n'oublient jamais » notre histoire et notre patrimoine militaires. Un des moyens dont s'est doté ACC est la création d'activités d'action communautaire et d'initiatives d'apprentissage. Au cours de 2003-2004, des produits d'apprentissage novateurs ont été créés et distribués aux enseignants canadiens partout au pays. Par ailleurs, nous avons continué à fournir une multitude de ressources d'apprentissage portant sur la participation du Canada à la Première Guerre mondiale et à la Seconde Guerre mondiale et à d'autres zones de conflits militaires. De plus, lors du congrès national de l'Association d'études canadiennes qui s'est tenu à Halifax en octobre 2003, notre ancien Ministre a procédé au lancement de la trousse pédagogique multimédia d'ACC « Le Canada se souvient de la guerre de Corée 1950-1953 ». Plus de 2000 trousses ont été distribuées par la suite dans les écoles canadiennes.

ACC a établi un partenariat avec Rencontres du Canada fin d'offrir un programme d'une semaine pour les jeunes canadiens et canadiennes d'en apprendre plus sur le rôle joué par les anciens combattants lors de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de

Corée dans le développement du Canada et de la défense de la liberté. Cent quarante jeunes ont participé à ce programme au cours de l'exercice. En association avec la Fondation canadienne des champs de bataille, neuf étudiants ont participé à un voyage d'étude jeunesse et ont visité Bardi, en Italie.

ACC continue à utiliser les médias électroniques comme moyen de renseigner les Canadiens et les Canadiennes sur les sujets liés à la commémoration. En 2003, par exemple, ACC a signé un protocole d'entente avec Patrimoine canadien afin d'achever le projet de numérisation de l'histoire orale. Ce projet, qui vise les jeunes, les enseignants, les étudiants de tous âges et le public canadien portant un intérêt à l'histoire militaire canadienne, a rendu possible la consultation d'entrevues audio et vidéo menées auprès d'anciens combattants canadiens et portant sur leurs expériences - entrevues recueillis par ACC au cours des 30 dernières années. Également, le site Web « Le Canada se souvient », auquel de nouvelles données sont constamment ajoutées, a fait l'objet d'une mise à jour visant à améliorer la navigation et la recherche d'information.

Le site Web du Mémorial virtuel de guerre du Canada est un répertoire électronique d'information sur les tombes et monuments commémoratifs de plus de 116 000 Canadiens et Canadiennes ayant servi et donné leur vie pour le Canada. Les visiteurs du site Web du Mémorial virtuel de guerre du Canada peuvent également ajouter des photographies, lettres, cartes postales et coupures de journaux dans la section « Aidez-nous à constituer une collection de photos » du site Web en envoyant à ACC une copie électronique de leurs souvenirs, au moyen d'un formulaire électronique de présentation. Au cours de 2003-2004, plus de 6000 souvenirs ont été soumis.

ACC poursuit son partenariat avec le Fonds du souvenir, qui vise à fournir une assistance pour couvrir les frais de funérailles, d'inhumation et de stèles funéraires des anciens combattants du Canada . En 2003-2004, près de 2800 demandes d'inhumation ont été approuvées (totalisant une somme de 10,9 millions de dollars). En juin 2003, on a inhumé au cimetière Passchendale, en Belgique, les restes de trois soldats canadiens non identifiés.

Afin de rendre hommage à ceux qui ont donné leur vie pour le Canada, ACC assure l'entretien continu de leurs tombes et monuments. Il y a environ 116 000 canadiens et canadiennes tombés au champ d'honneur qui sont inhumés dans 74 pays, ainsi qu'environ 350 000 autres emplacements de pierres tombales situés dans environ 15 000 cimetières à la grandeur du Canada, dans lesquels des membres du personnel des forces armées, des anciens combattants et d'autres ont été inhumés. En 2003-2004, on a lancé un projet pilote visant à localiser les emplacements réels des tombes de tous les anciens combattants au Québec. Ce projet constitue la première étape de localisation des tombes de tous les anciens combattants au Canada.

Le Programme de guides étudiants mis sur pied en France offre la possibilité aux étudiants canadiens et canadiennes de travailler pour une période de quatre mois à titre de guides au Monument commémoratif national canadien à Vimy et au Mémorial terre-

neuvien de Beaumont-Hamel en France. En 2003-2004, une quarantaine d'étudiants y ont travaillé à titre de guides.

Six Livres du Souvenir sont conservés dans la Chapelle du Souvenir dans la tour de la Paix. On y a inscrit les noms de ceux qui sont tombés au champ d'honneur au service du Canada. En 2003-2004, ACC a commencé à travailler sur le Septième Livre du Souvenir, portant le titre « Au service de la paix ». Ce livre rendra hommage à ceux et celles qui sont décédés des suites de leur service militaire et qui n'ont pas été reconnus dans les Livres du Souvenir précédents. On s'attend à ce que ce livre soit achevé et placé dans la Chapelle du Souvenir en 2005.

Il y a treize monuments commémoratifs canadiens de la Première Guerre mondiale en France et en Belgique. Ces monuments ont été érigés pour commémorer des événements d'importance historique particulière pour les Canadiens et Canadiennes et pour souligner les sacrifices consentis aux militaires de la Première Guerre mondiale. On estime que plus d'un million de personnes ont visité ces sites au cours de 2003-2004. L'âge moyen de ces monuments commémoratifs étant 75 ans, ils ont besoin de remise à neuf afin de préserver et sauvegarder leur dignité et intégrité culturelles, ainsi que d'assurer la santé et la sécurité des visiteurs et des employés. Pour cette raison, le Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille a vu le jour en 2001; il vise la restauration de chacun de ces sites, le plus remarquable étant celui de Vimy, afin d'assurer la santé et la sécurité tant des visiteurs que des employés et de préserver et sauvegarder la dignité et l'intégrité de ces sites. On prévoit l'achèvement des travaux pour décembre 2006, travaux qui s'élèveront à 30 millions de dollars.

Pendant cette année financière, il y a eu des progrès dans de nombreux sites. Le projet de restauration de Vimy et les travaux de conservation du site Beaumont-Hamel se sont poursuivis en 2003-2004. Il était prévu que les travaux de construction du site de Vimy débutent au cours de l'exercice, mais des retards dans le processus contractuel ont reporté le début des travaux au début de l'automne 2004. Les travaux effectués sur les autres sites se déroulent selon l'échéancier. Avant le 1er avril 2003, les travaux sur trois des plus petits sites (Courcelette, le Quesnel et Dury) ont été terminés avant le 1er avril 2003 et on s'attendait à ce que les travaux de cinq autres sites soient achevés au cours de 2003-2004. Les travaux de construction et de restauration ont été achevés sur trois de ces sites (Masnieres, Gueudecourt et St. Julien). Cependant, des retards dans l'exécution des contrats pour le projet de restauration de Vimy ont entraîné le report des travaux prévus à deux autres sites, au bois de Bourlon et à Monchy le Preux, on s'attend à ce que la restauration soit parachevée à la fin de 2004. Enfin, trois sites (Hill 62, Passchendaele et Courtrai) seront terminés au cours de l'année financière 2005-2006.

• • • AVANTAGES POUR LES CANADIENS ET LES CANADIENNES • • •

Un programme solide du Souvenir est essentiel au développement de notre pays. Il insuffle une fierté envers les réalisations des Canadiens et Canadiennes et fournit une

toile de fond historique nécessaire pour bien comprendre les valeurs et principes sur lesquels notre pays repose. Il explique à l'ensemble de la population canadienne, en particulier à nos jeunes et aux nouveaux arrivants, la signification des événements du passé et comment ceux-ci ont contribué à bâtir la société dans laquelle nous vivons. Il procure également aux Canadiens et Canadiennes une juste compréhension de la façon dont le Canada est devenu une nation et de la façon dont il s'est taillé une place parmi les nations de ce monde.

Accès au site Web

Le Canada se souvient :
- Les livres du souvenir
- Mémoriel virtuel de guerre du Canada
- Histoire
- Monuments
- Collections et registres
- Quoi de neuf

http://www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/

Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille :
- Monuments commémoratifs de la Première Guerre mondiale en Europe
- Vimy version interactive
- Restauration et remise en état du Monument commémoratif du Canada à Vimy
- Investigation des éléments sous terrains de Vimy et Beaumont-Hamel

http://www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/sub.cfm?source=Memorials/cbmr

Les jeunes et les éducateurs :
- Activités
- Faire de la recherche?
- Activités amusantes
- Multi médias
- Programme de guides étudiants
- Ressources - enseignants
- Vous travaillez sur un projet?

http://www.vac-acc.gc.ca/youth_f/

RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE : ADMINISTRATION MINISTÉRIELLE

• • •

RÉSULTAT STRATÉGIQUE

LES ACTIVITÉS SE CONCENTRENT SUR L'AMÉLIORATION DES SERVICES ET DE L'EFFICACITÉ ORGANISATIONNELLE PAR L'ENTREMISE DE LA GESTION STRATÉGIQUE DE L'EFFECTIF, DE L'AMÉLIORATION DES COMMUNICATIONS, DE L'UTILISATION ACCRUE DE LA TECHNOLOGIE ET DE LA CONTRIBUTION ACCRUE À L'ÉLABORATION DES POLITIQUES NATIONALES DANS LES DOMAINES QUI SONT DIRECTEMENT LIÉS AU BIEN-ÊTRE ET À LA RECONNAISSANCE DES ANCIENS COMBATTANTS ET DES AUTRES CLIENTS.

PRIORITÉS

Améliorer notre politique afin d'assurer une utilisation plus efficace de l'information et de l'analyse en ce qui touche la prise de décisions en fonction de preuves et la responsabilisation à l'égard du public

Aligner notre plan stratégique en ressources humaines sur les objectifs de l'organisme et les attentes de nos gens

Accélérer le développement de notre capacité en technologie de l'information afin d'améliorer le service, d'accroître l'efficacité de l'organisme et d'intégrer le Gouvernement en direct

• • •

Dépenses réelles pour l'année financière 2003-2004 : 67,4 millions de dollars	615 équivalents plein temps

• • • INTRODUCTION • • •

Nos activités et priorités ministérielles en administration permettent aux responsables du Portefeuille d'assurer que nous avons les ressources nécessaires pour dispenser les programmes de services et de prestations à nos anciens combattants et autres clients

• • • RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT • • •

La gestion efficace de nos ressources est essentielle à la satisfaction des besoins de nos clients. Afin d'assurer l'efficacité des opérations, Anciens Combattants concentre ses efforts sur l'amélioration du service, la gestion de son personnel et la prise de décisions éclairées. Pour ce faire, nous avons en place un certain nombre de plans stratégiques pluriannuels qui nous servent de guides :

Le *Plan stratégique quinquennal 2001-2006 d'ACC* décrit les priorités et les objectifs stratégiques du Ministère présentés dans le présent *Rapport sur le rendement 2003-2004*. Le Plan stratégique est revu est mis à jour tous les ans. La mise à jour de 2003 est accessible au public dans le site Web d'ACC. Trois plans stratégiques connexes

découlent du *Plan stratégique quinquennal 2001-2006 d'ACC :*

1) Le *Plan Stratégique des ressources humaines 2002-2007 d'ACC* porte sur diverses questions liées au personnel, dont notamment les occasions d'apprentissage et de perfectionnement, le maintien de l'effectif, le recrutement et la diversité en milieu de travail. Au cours du présent exercice financier, les membres du personnel ont eu l'occasion de terminer des plans d'apprentissage. Les recherches se poursuivent pour améliorer notre processus de sélection dans le cadre du recrutement des nouveaux employés. De même, des ateliers de leadership ont été offerts aux gestionnaires supérieurs, intermédiaires et de première ligne.

2) Au cours de la deuxième année du *Plan stratégique de l'Hôpital Sainte-Anne 2002-2007*, les travaux réalisés ont porté sur l'atteinte des objectifs et l'énoncé de la vision. Ce plan stratégique porte surtout sur le projet de modernisation de l'Hôpital, diverses initiatives cliniques et les besoins en ressources humaines, et il est mis à jour tous les ans afin de tenir compte des priorités courantes. Au cours du présent exercice financier, des progrès ont été réalisés dans un certain nombre de secteurs prioritaires de l'Hôpital, soit la recherche, les soins aux personnes atteintes de démence, la gestion de la douleur et la dysphagie. Des renseignements additionnels sont présentés dans la section Résultat stratégique des Programmes de prestations et de services du présent rapport.

3) Le *Plan stratégique de gestion de l'information et des technologies de l'information 2003-2006 d'Anciens Combattants* assure que ses infrastructures et ses services sont bien alignés sur les objectifs stratégiques contenus dans le *Plan stratégique quinquennal d'ACC*. Au cours du présent exercice financier, nous avons poursuivi l'identification et le remplacement des infrastructures essentielles. Nous avons également mis en place des politiques de gestion de l'actif et des mesures de contrôle des achats. Enfin, nous avons continué de satisfaire aux exigences d'ACC en matière de TI afin de tenir compte des programmes et des services nouveaux et évolutifs qui ont été mis en place cette année.

ACC produit également un Plan annuel de communication ministérielle dont l'objectif global consiste à intégrer les priorités gouvernementales, ministérielles et institutionnelles en matière de communication. Ce plan décrit la démarche du Ministère en matière de communication axée sur le client et l'intervenant, guide la réalisation des programmes de services et de prestations et invite tous les Canadiens et Canadiennes, en particulier les jeunes, à rendre hommage aux anciens combattants canadiens et canadiennes et aux héros militaires modernes.

Le TACRA a élaboré son *Plan stratégique 2003-2006* afin de s'attaquer aux problèmes actuels et à venir et de concentrer ses efforts sur l'amélioration dans divers domaines, dont notamment la communication, la prestation de services, la structure de gestion et la gestion de la transition. Ce Plan stratégique et la mise à jour de 2004 sont accessibles dans le site Web du TACRA.

Outre les plans décrits ci-dessus, nous continuons à développer nos capacités en matière de planification stratégique, d'élaboration de politiques et d'analyse. Ces mesures sont particulièrement importantes lorsque nous travaillons avec des partenaires et des intervenants de l'externe à la réalisation des initiatives d'Anciens Combattants.

• • • AVANTAGES POUR LES CANADIENS ET LES CANADIENNES • • •

La gestion efficace des coûts liés à la prestation de services ministériels assure une utilisation optimale des ressources, tant humaines que matérielles, dans les services dispensés aux clients. Les plans à long terme nous permettent de gérer nos ressources, de nous préparer aux situations nouvelles et de maintenir la qualité des services que nous dispensons à nos clients.

Accès au site Web

- Plan stratégique quinquennal 2001-2006 d'ACC
- Plan stratégique quinquennal des ressources humaines 2002-2007 d'ACC

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports

- Plan stratégique 2003-2006 du TACRA

http://www.vrab-tacra.gc.ca/VRAB-TACRA_Documents_f.htm

RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE : PROGRAMME DU TRIBUNAL DES ANCIENS COMBATTANTS (RÉVISION ET APPEL)

• • •

RÉSULTAT STRATÉGIQUE

ÉQUITÉ DANS LES PROGRAMMES D'ALLOCATION D'ANCIENS COMBATTANTS ET DE PENSION D'INVALIDITÉ

• • •

PRIORITÉS

Améliorer les communications avec les appelants, le personnel et les parties intéressées

Améliorer la prestation des services

Améliorer la structure et la capacité de la gestion

Assurer une transition sans heurt

• • •

Dépenses réelles pour 2003-2004 : 11,1 millions de dollars	109 équivalents plein temps

• • • INTRODUCTION • • •

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est un tribunal quasi judiciaire indépendant dont le mandat est d'assurer aux demandeurs un processus de recours équitable, efficace et conforme à la loi. Les membres du Tribunal sont des arbitres impartiaux qui tiennent les audiences et rendent des décisions par écrit où ils consignent les raisons justifiant la décision.

Les Canadiens qui soumettent des demandes de pension d'invalidité ou d'allocation aux anciens combattants à ACC reçoivent une décision favorable, partiellement favorable ou défavorable. Les personnes qui ne sont pas satisfaites de la décision rendue peuvent faire une demande de révision auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA). Si les résultats de l'audience de révision ne sont pas à la satisfaction du demandeur, celui-ci peut interjeter appel auprès du TACRA. S'il y a une erreur de fait ou de droit dans la décision d'appel ou si le demandeur a de nouveaux éléments de preuve à présenter au comité d'appel, il peut soumettre une demande de réexamen. Le recours final que peut exercer un demandeur est un recours en révision auprès de la Cour fédérale du Canada. Bien que le TACRA ne soit pas considéré comme une partie dans le cadre du processus de recours en révision et qu'il revendique rarement le statut d'intervenant, il se doit d'analyser les décisions de la Cour fédérale afin de s'assurer que l'orientation donnée se reflète dans ses décisions, ses politiques et son fonctionnement.

• • • RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT • • •

Afin de remplir son engagement d'assurer un processus de recours impartial, de statuer sur les demandes avec uniformité et rapidité et d'améliorer les communications avec sa

clientèle, le Tribunal a instauré un plan stratégique visant à rationaliser et améliorer son programme. Ce cadre est axé sur les quatre priorités susmentionnées. Les améliorations apportées, fruit du travail du Tribunal pour répondre aux objectifs du plan stratégique, assureront que le processus de recours est équitable, impartial, accessible, transparent et qu'il satisfait les normes de service établies.

La charge de travail précédant une audience comporte la compilation de la preuve documentaire pour les membres du Tribunal et les représentants, le travail de préparation de la demande pour le représentant et la planification de la date d'audience une fois que le représentant et le client ont indiqué qu'ils sont prêts à aller de l'avant. Les auditions orales de révision ont lieu en 35 endroits de part et d'autre du Canada, selon le volume de cas dans chaque endroit. Règle générale, les audiences d'appel se tiennent à Charlottetown. Bien que le délai moyen séparant la réception d'une demande de la date d'audition soit de quatre à cinq mois, une partie de ce délai peut parfois s'expliquer par l'attente de la production de documents ou rapports supplémentaires de la part du client. Le Tribunal travaille de concert avec les représentants afin d'identifier des stratégies permettant de porter les demandes en audition plus rapidement.

Au cours de l'exercice, le TACRA a entrepris un certain nombre d'initiatives visant à modifier et à renforcer son programme. Une augmentation des consultations et de la collaboration avec le Bureau de services juridiques des pensions, la Légion royale canadienne et les organismes d'anciens combattants a permis de réduire les délais et d'améliorer le traitement des demandes. Un projet pilote de gestion de cas, réalisé en collaboration avec le Bureau de services juridiques des pensions, a porté sur l'amélioration de la préparation des demandes. Par ailleurs, on a continué à explorer des méthodes de rechange pour augmenter le nombre d'audiences tenues par vidéoconférence ou par conférence téléphonique.

Des conférences pour les membres du Tribunal, portant sur les troubles médicaux, l'information juridique et les nouveaux enjeux, ont permis à ceux-ci d'accroître leurs connaissances et de renforcer l'application uniforme de la loi. La publication d'avis de pratique, l'accès à des ressources spécialisées et l'uniformisation de la formation informatique ont permis de réduire le temps de préparation des décisions.

Une vérification des communications visant à examiner les pratiques actuelles et à identifier les priorités auxquelles le Tribunal doit s'attaquer a été effectuée au cours de l'exercice. Les efforts se sont poursuivis afin d'améliorer la communication avec les clients à chaque palier du processus décisionnel et ont mené entre autres à la création d'une formule révisée pour communiquer la décision écrite. Le Tribunal a répondu de façon adéquate à un nombre croissant de demandes téléphoniques ou écrites et a surpassé les normes de service établies. Le site Web du TACRA constitue une source précieuse d'information et a été amélioré de façon significative afin de rendre accessibles au public les détails du programme.

La mise en place efficace de ces diverses initiatives prouve la détermination du Tribunal à améliorer la prestation des services pour tous ses clients. Cependant, certains facteurs

ont des répercussions sur la capacité du TACRA de satisfaire les demandes toujours croissantes qui s'exercent sur la charge de travail. Le Tribunal a préparé la preuve documentaire de 10 720 demandes; pourtant, seulement 7 054 demandes ont été terminées, ce qui indique qu'un nombre important de demandes ne s'est pas rendu à l'audition tout en nécessitant le même travail de préparation. Les clients retirent leurs demandes pour diverses raisons. Il est donc difficile d'évaluer le nombre de demandes qui seront retirées en cours de processus et celles qui ne seront pas traitées à la date prévue d'audition. Afin de réduire ce problème, le Tribunal a veillé à ce que les ressources soient réparties de façon efficace et a travaillé avec les représentants afin de prendre les mesures nécessaires pour réduire le nombre de demandes retirées après la préparation de la preuve documentaire.

La composition de la clientèle du Tribunal a continué de changer; on a constaté en effet une augmentation appréciable de décisions rendues pour les membres des Forces canadiennes (qui sont passées de 48,4 p. 100 en 2000-2001 à 65,6 p. 100 en 2003-2004) et pour les membres de la GRC (qui sont passées de 5,1 p. 100 en 2000-2001 à 7,0 p. 100 en 2003-2004). Ces augmentations sont compensées par une diminution des décisions rendues pour les anciens combattants, qui sont passées de 46,5 p. 100 à 25,8 p. 100 au cours de la même période.

Les clients plus jeunes des Forces canadiennes sont confrontés à une réalité différente de celle qu'ont connue les anciens combattants des grands conflits. En conséquence, les membres doivent accroître leur capacité de rendre des décisions à l'égard de demandes portant sur un large éventail d'incapacités, des troubles médicaux plus complexes et de nouveaux arguments juridiques. Il est donc crucial d'assurer aux membres du Tribunal une formation continue ainsi que l'accès à la recherche et aux renseignements médicaux les plus récents, afin que ceux-ci puissent appliquer adéquatement la loi en rapport avec les preuves et les circonstances de chaque cas. Bien que la loi accorde le bénéfice du doute, le demandeur est obligé de fournir des éléments de preuve reposant sur des faits et des documents médicaux permettant d'établir un lien de causalité entre l'incapacité médicale dont il souffre et le service militaire.

D'autre part, le demandeur s'attend à ce qu'une décision soit rendue dans un délai raisonnable suivant l'audience de révision ou d'appel. Au cours de 2003-2004, 90 p. 100 des décisions de révision ont été rendues dans un délai de 28,7 jours et 90 p. 100 des décisions d'appel ont été rendues dans un délai de 22,8 jours, ce qui se compare avantageusement aux normes de service établies, selon lesquelles une décision doit être rendue dans les 30 jours suivant la date de l'audience. Après avoir épuisé tous les recours du TACRA, les clients peuvent soumettre une demande de recours en révision auprès de la Cour fédérale du Canada. En 2003-2004, quatorze appelants ont rempli un avis de requête auprès de la Cour fédérale (moins de 0,2 p. 100 des 7 054 décisions rendues par le Tribunal pour le présent exercice). Sur les treize décisions rendues par la Cour fédérale au cours de l'exercice, six demandes ont été autorisées et renvoyées au Tribunal pour une nouvelle audience et sept d'entre elles ont été rejetées.

RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Le tableau qui suit indique le nombre de décisions rendues par le Tribunal au cours des trois dernières années.

Décisions rendues	2001-2002	2002-2003	2003-2004	En cours*
Révisions	4 056	5 213	5 015	3 322
Appels	1 316	1 363	1 755	849
Réexamens	223	120	258	79
Allocations aux anciens combattants	185	56	26	5
Total	**5 780**	**6 752**	**7 054**	**4 255**

* Nombre de demandes inscrites en date du 31 mars 2004 qui sont en cours de traitement et n'ont pas encore atteint l'étape de l'audition. Ces chiffres comprennent les demandes pouvant être retirées par les demandeurs avant que la date d'audition n'ait été choisie, ou le jour même de l'audition.

À l'audience de révision, les membres du Tribunal tiennent compte du témoignage du demandeur, de tout nouvel élément de preuve soumis et de l'argumentation du représentant. En moyenne, 50,3 p. 100 des 5 015 décisions de révision rendues et 32,1 p. 100 des 1 755 décisions d'appel rendues ont été modifiées par rapport à la décision précédente.

• • • AVANTAGES POUR LES CANADIENS ET LES CANADIENNES • • •

Grâce au travail dévoué de ses membres et de son personnel, le TACRA s'efforce d'offrir à sa clientèle un service de qualité supérieure et adapté à ses besoins. Ainsi les demandeurs sont traités avec équité, et les décisions rendues dans le cadre d'appels sont impartiales et administrées dans les meilleurs délais. Le TACRA s'est engagé à améliorer la prestation des services, la reddition des comptes et la communication, et les diverses initiatives qu'il a mises en place bénéficieront à sa clientèle.

Accès au site Web

Tribunal des anciens combattants (révision et appel) :

- Ici TACRA
- Contactez-nous
- Documents (y compris le Plan stratégique 2003-2006)
- Foire aux questions
- Engagement envers le service
- Quoi de neuf

http://www.vrab-tacra.gc.ca

ANNEXES :

ÉVALUATIONS ET EXAMENS

Bon nombre d'évaluations et d'examens sont effectués tout au long de l'année dans l'ensemble du Portefeuille. Les évaluations permettent d'améliorer l'efficacité des programmes et des processus de mise en application de ces programmes de deux manières. Premièrement, elles aident les gestionnaires à concevoir (ou à améliorer) les politiques, les programmes et les initiatives. Deuxièmement, elles leur permettent : a) d'évaluer périodiquement l'efficacité des politiques et des programmes; b) d'obtenir de l'information sur les répercussions (prévues ou non) et de déterminer d'autres possibilités d'atteindre les résultats escomptés. Les examens, par ailleurs, fournissent à la haute direction l'information dont elle a besoin pour prendre des décisions relatives à divers sujets. Le tableau suivant fournis des données sur diverses évaluations et sur divers examens entrepris ou achevés au cours de l'exercice 2003-2004.

Évaluation ou examen	Date d'achèvement
Critères et cadre d'évaluation des partenariats au sein d'Anciens Combattants Canada - afin de déterminer la pertinence et l'applicabilité des lignes directrices/critères élaborés dans le cadre de l'Initiative de coordination des partenariats.	Juillet 2003
Évaluation du Programme de pension d'invalidité (volume 1) - afin d'évaluer la pertinence du programme et son incidence sur les clients et de faire des suggestions quant à la future conception du programme.	Automne 2004
Évaluation finale de l'Initiative pour la prévention des chutes - Santé Canada et Anciens Combattants Canada - afin d'évaluer les progrès, les répercussions et les leçons apprises dans le cadre de l'Initiative et d'obtenir l'information requise pour prendre des décisions au niveau de l'Initiative dans son ensemble et des projets individuels.	Automne 2004
Conversion - Institut des vérificateurs internes/Organisation internationale de normalisation - afin de moderniser la politique de qualité ISO de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation afin de répondre aux exigences relatives aux nouvelles normes et de présenter une nouvelle demande de certification.	Novembre 2003
Cadre de prestation itngrée des services (CPIS) - afin de fournir un cadre d'évaluation pour le CPIS pour l'évaluation ultérieure visant la mise en oeuvre de cette initiative.	Printemps 2005
Fonction moderne de contrôleur/pratiques modernes de gestion - afin d'aider la direction à gérer les activités liées aux opérations et à l'administration du ministère de façon intégrée.	En cours

Évaluation ou examen	Date d'achèvement
Réseau de soutien par les pairs (Soutien social aux victimes de stress opérationnel) - afin de préparer une ébauche pour le cadre d'évaluation et de surveiller le déroulement de l'évaluation indépendante du projet pilote du réseau national de soutien par des pairs faite à contrat.	Août 2004
Stratégie de développement durable - afin de fournir un cadre au travail que doit exécuter le personnel du Portefeuille pour donner suite aux recommandations du Bureau du Vérificateur général et pour mener à bien les projets mis en oeuvre dans le cadre de la Stratégie de développement durable.	En cours
Programme pilote du coordonnateur de la transition - afin d'évaluer l'efficacité de ce projet.	Février 2004
Étude de base du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) - afin d'établir des mesures de référence pour comparer le rendement du processus de paiement du PAAC avant et après la mise en oeuvre du SFTDSS.	Avril 2004
Analyse des risques du TACRA - afin d'aider le TACRA à préparer son modèle d'identification et d'évaluation du risque.	Février 2003 et Mars 2004

Accès au site Web

Les examens ne sont normalement pas accessibles en ligne. Toutefois, une fois les rapports complétés, toutes les vérifications et les évaluations que nous effectuons sont disponibles sur le site Web qui se trouve à l'adresse suivante :

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/deptaudrep

ANNEXES :

INFORMATION SUR LES CHARGES EXTERNES

Anciens Combattants Canada charge des frais à l'Hôpital Sainte-Anne. Au cours de l'exercice 2003-2004, ces frais ont totalisé 21,5 millions de dollars. Toutes les recettes générées sont non disponibles et sont versées au Trésor. Vous trouverez ci-dessous la liste de nos activités générant des frais et nos recettes pour l'exercice 2003-2004 jusqu'à l'exercice 2006-2007.

Hôpital Sainte-Anne : Frais d'hospitalisation chargés au plan provincial du Québec (autres biens et services)

Lorsqu'un patient est admis à l'Hôpital Sainte-Anne pour une affection qui est liée à une affection ouvrant droit à pension, l'ACC assume tous les coûts et, par conséquent, aucun frais n'est chargé au gouvernement du Québec. D'autre part, lorsqu'un patient est admis pour une affection n'ouvrant pas droit à pension, l'Hôpital chargera le taux quotidien au gouvernement du Québec pour le type de soins (chroniques ou actifs) que le patient a reçu. ACC a chargé des frais au gouvernement du Québec pour ces types de patients totalisant 145 337 jours-patients pour des soins chroniques et 1 064 jours-patients pour des soins actifs.

Autorité - Établissement des frais : Lettre reçue du Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec qui spécifie le montant qui sera payé.

Normes de service : Les services médicaux, professionnels, infirmiers et de soutien sont dispensés en fonction des normes et des pratiques qui ont cours dans le domaine de la santé.

Résultats sur le rendement : En décembre 2002, le Conseil canadien d'agrément des services de santé a octroyé à l'Hôpital Sainte-Anne le type d'agrément le plus élevé (3 ans) qui peut être octroyé à établissement de santé.

Consultation et analyse : Les taux quotidiens sont fixés par le Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec à raison de 115 $ pour les soins chroniques et de 198 $ pour les soins actifs.

Processus de gestion des différends : Selon le cas, les conflits sont traités par téléphone, par correspondance et (ou) dans le cadre de réunions.

Date des dernières modifications : Les taux quotidiens n'ont pas changé depuis 1988-1989.

Autres renseignements : Les travaux de construction et de rénovation à l'Hôpital ont une incidence sur l'admission des patients puisque le nombre de lits diminuera de 568 (avril 2003) à 446 (une fois le projet terminé).

Hôpital Sainte-Anne : Repas régimes (autres biens et services)
ACC charge des frais aux employés et aux visiteurs qui prennent des repas à la cafétéria de l'Hôpital. **Autorité - Établissement des frais :** Conforme à la pratique qui a cours dans le réseau de la Santé et des Services souciaux du Québec. **Norme de service :** Les normes de services sont entre autres dondées sur le Code d'hygiène à l'intention de l'industrie canadienne des services alimentaires et le Code canadien réglissant la vente en détail des aliments et des services alimentaires. Les suggestions des usagers sont évaluées et mises en oeuvre dans la mesure du possible. **Résultats sur le rendement :** Les usagers (employés et visiteurs) de la cafétéria sont invités à répondre à des sondages périodiques et ponctuels. Une boîte à suggestions est disponible pour recevoir les commentaires des usagers. **Consultation et analyse :** Le coût pour les employés est basé sur le taux établi dans les hôpitaux provinciaux du Québec et couvre principalement le coût des ingrédients du repas. Le coût pour les visiteurs est basé sur le coût pour les employés, plus une augmentation calculée en fonction d'un ratio entre 1.10 et 1.75. **Processus de gestion des différends :** Chaque différend concernant la nourriture est évalué individuellement. Suite à l'évaluation, et si la demande a du mérite, des mesures correctrices seront apportées. **Date des dernières modifications :** la dernière augmentation est entrée en vigueur le 28 mai 2003. L'augmentation du coût des ingrédients entre en ligne de compte.
Hôpital Sainte-Anne : Soins à domicile (service de réglementation)
Les frais d'hébergement et de repas ne sont pas chargés aux patients qui sont admis pour une affection ouvrant droit à pension. Cependant, lorsqu'un patient est admis pour une affection n'ouvrant pas droit à pension, des frais mensuels sont exigés, jusqu'à concurrence de 778 $, selon les revenus du patient et d'autres considérations. En 2003-2004, environ 466 lits étaient occupés par des patients souffrant d'affections n'ouvrant pas droit à pension. **Autorité - Établissement des frais :** Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants; CP 1990-1825; 28 août 1990. **Norme de service :** Les services médicaux, professionnels, infirmiers et de soutien sont dispensés en fonction des normes et des pratiques qui ont cours dans le domaine de la santé. **Résultats sur le rendement :** En décembre 2002, le Conseil canadien d'agrément des services de santé a octroyé à l'Hôpital Sainte-Anne le type d'agrément le plus élevé (3 ans) qui peut être octroyé à un établissement de santé. **Consultation et analyse :** Le taux mensuel maximum qui est établi par ACC pour les frais d'hébergement et les repas est calculé de façon à égaler le moins élevé des deux montants suivants : 1) Les frais provinciaux d'hébergement et de repas les moins élevé qui étaient en juste avant le 1er juillet; ou 2) le taux mensuel maximum pour l'hébergement qui était en vigueur juste avant le 1er octobre, multiplié par le pourcentage représentant le taux de l'ACC (personnes mariées) qui était en vigueur le 1er juillet de l'année précédente. Les pensionnaires reçoivent une lettre spécifiant le nouveau taux mensuel qui leur sera chargé. **Processus de gestion des différends :** Selon le cas, les conflits sont traités par téléphone, par correspondance et (ou) dans le cadre de réunions avec les pensionnaires ou leurs représentants. En outre, des mesures de compensation pourraient être prises pour en arriver à un règlement. **Date des dernières modifications :** La dernière augmentation des frais mensuels remonte au 1er octobre 2003. **Autres renseignements :** Les travaux de construction et de rénovation à l'Hôpital ont une incidence sur l'admission des patients puisque le nombre de lits diminuera de 568 (avril 2003) à 446 (une fois le projet terminé).

Voici un sommaire des recettes actuelles et des prévisions pour la période 2003-2004 à 2006-2007.

Milliers de dollars								
Recettes actuelles	Prévisions (recettes)				Estimation du coût total pour offrir le bien ou le service			
2003-04	2003-04	2004-05	2005-06	2006-07	2003-04	2004-05	2005-06	2006-07
Hôpital Sainte-Anne : Frais d'hospitalisation chargés au plan provincial du Québec (service de réglementation)								
16 924 $	17 501 $	15 587 $	14 402 $	14 056 $	50 827 $	48 336 $	46 113 $	46 390 $
Hôpital Sainte-Anne : Repas régimes (autres biens et services)								
347 $	333 $	357 $	368 $	379 $	1 132 $	1 165 $	1 120 $	1 236 $
Hôpital Sainte-Anne : Soins à domicile (service de réglementation)								
4 194 $	4 169 $	4 137 $	3 947 $	3 971 $	17 742 $	16 872 $	16 096 $	16 193 $
Totaux								
21 465 $	22 003 $	20 081 $	18 717 $	18 406 $	69 701 $	66 373 $	63 329 $	63 819 $

ANNEXES :

GOUVERNEMENT EN DIRECT

Au cours d'une période de six ans se terminant en 2005, Anciens Combattants Canada et tous les autres ministères du gouvernement fédéral se sont engagés à offrir sur Internet leurs services clés aux individus et aux entreprises. Afin d'appuyer cette initiative à l'échelle du gouvernement, ACC se concentre sur les prestations et les services de santé, le Souvenir et les aînés.

En ce qui a trait à nos pensions et allocations et à notre service clé des soins de santé, nous avons réalisé un progrès considérable. Depuis juin 2003, les infirmières des bureaux de district d'ACC sont en mesure de saisir leurs évaluations infirmières en direct. Un petit projet pilote est actuellement en cours pour déterminer la faisabilité de permettre aux professionnels de la santé et aux agences avec lesquels ACC a conclu des contrats de soumettre eux aussi leurs évaluations infirmières en direct pour ACC. ACC a effectué une analyse de rentabilisation concernant un système collectif d'évaluation de l'invalidité, démontrant les économies qu'on peut réaliser en partageant la technologie qui facilite les évaluations de santé. Récemment, d'autres ministères ont étudié la possibilité d'adopter l'approche développée par ACC. De plus, on est actuellement rendu aux dernières phases de développement d'un projet qui permettra aux clients de se servir d'Internet pour demander, en leur propre nom, une pension d'invalidité d'ACC ou une réévaluation d'une affection ouvrant droit à pension. Les demandes de pension d'invalidité en direct seront offertes de concert avec la mise en oeuvre du Système d'inscription commune de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. On prévoit mettre en oeuvre ces deux systèmes au cours de l'automne 2004. De plus, cette année, on a commencé à concevoir un système qui permettra aux clients de suivre en direct le progrès de leurs demandes de pension d'invalidité ou de réévaluation.

Le service clé Le Canada se souvient a continué d'ajouter de l'information au site Web du Mémorial virtuel de guerre du Canada. À la fin de l'année, le site comptait 14 957 hommages liés aux noms de ceux qui ont perdu la vie durant les guerres et qui sont mentionnés dans les Livres du Souvenir du Canada. De plus amples renseignements ont été rendus disponibles concernant les sépultures de guerre et ce, grâce à la mise en oeuvre d'un système de suivi des tombes qui contient de l'information sur les tombes des anciens combattants enterrés au Canada. Cette année, en collaboration avec le ministère de la Défense nationale et le ministère du Patrimoine canadien, la section « Le Canada se souvient » du site Web d'ACC est devenue un partenaire important dans le cadre de la Passerelle pour l'histoire militaire canadienne. De plus, en collaboration avec le ministère du Patrimoine canadien, plusieurs histoires orales audio/vidéo ont été ajoutées au site Web. Le service clé Le Canada se souvient a également servi de centre de référence pour l'information concernant les activités organisées pour commémorer le jour J. Il convient de noter qu'au cours des mois précédant le jour du Souvenir, plus de 40 000 produits pédagogiques ont été téléchargés à partir de la section « Le Canada se souvient » du site Web d'ACC.

Au cours de l'exercice financier, le Service horizontal du Regroupement des aînés a continué d'accroître son appui au Partenariat canadien des aînés. Cet appui, inspiré des concepts qui ressortent des activités de transition dans les soins réalisées au cours de la période, a mené au lancement du Réseau du Portail commun des aînés en partenariat avec la province de l'Ontario et la ville de Brockville. D'autres municipalités ont montré beaucoup d'intérêt, et des présentations ont été faites dans ce portail à leur intention et à Services Nouveau-Brunswick. Le site Web Info-aînés Canada a été amélioré par l'ajout d'un lien « Événements de la vie ». Cette fonction permet de réduire considérablement le temps consacré à la recherche de renseignements liés aux circonstances particulières d'un aîné. Il suffit de choisir un événement (transition de soins de santé, décès et deuil ou retraite), de préciser la province de résidence et de répondre à un court questionnaire pour avoir accès à une liste de sites Web d'intérêt. L'équipe du Regroupement des aînés a également joué un rôle important dans l'élaboration d'un programme de services aux aînés qui s'inscrit dans le cadre de la Vision de la prestation des services pour les Canadiens du gouvernement canadien. Cette vision va au-delà du Gouvernement en direct et transformera les réseaux de prestation de services de façon à intégrer les programmes et les services et à les rendre souples, facile d'accès et simples à naviguer. Afin d'améliorer les services aux aînés, une analyse a été réalisée pour permettre aux diverses administrations de déceler les chevauchements et les lacunes dans la prestation des services. Des plans peuvent alors être mis en oeuvre pour mieux intégrer les services dispensés aux aînés. Les résultats de cette analyse ont crée un grand intérêt chez les personnes responsables de la transformation des services.

De plus en plus de Canadiens visitent le site Web d'ACC pour obtenir des renseignements et pour télécharger des documents, des formulaires et des lignes directrices. Au cour du présent exercice financier, quelque 1 415 000 visites ont été effectuées dans le site Web d'ACC et 173 909 documents ont été téléchargés. Fait à signaler, il s'agit d'une augmentation de 145 p. 100 dans les téléchargements par rapport à l'exercice précédent. Le site permet à nos anciens combattants et autres clients d'avoir facilement accès à nos lignes directrices et à nos formulaires. Il permet en outre au Ministère de réduire ses coûts d'impression et de distribution.

Nos initiatives du Gouvernement en direct n'auraient pu progresser sans la collaboration de nos nombreux partenaires des gouvernements fédéral et provincial et des membres du Partenariat canadiens des aînés. Nous avons de nombreux défis à relever, notamment en ce qui touche la limitation de nos ressources, les politiques administratives divergentes, les retards sur le plan technique, la viabilité à long terme et la satisfaction des besoins de tous nos partenaires. Par conséquent, l'accent est mis sur la qualité de nos rapports avec nos partenaires et, en particulier, les communications.

Accès au site Web

Le Canada se souvient :
- Livres du Souvenir
- Mémorial virtuel de guerre du Canada
- Histoire
- Monuments
- Collections et registres

http://www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/

Activités des Forces canadiennes :
- Les prestations de pension d'invalidité pour les clients des FC
- Le syndrome de stress post-traumatique
- Conseil consultatif sur les Forces canadiennes d'ACC
- Responsabilité d'Anciens Combattants Canada à l'égard des Forces canadiennes
- Vision concernant une Charte des anciens combattants de l'ère moderne

http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=forces

Partenariat canadien des aînés :
- Registre de réseaux du PCA
- PCA trousse de renseignements

http://www.seniors.gc.ca/scolPortAux.jsp?contentPageId=25&font=0&lang=fr&geo=104

Info-aîné Canada :
- Formulaires et services en direct
- Contacts gouvernementaux
- Événements de la vie
- Ma province ou mon territoire
- Cherchez par sujet
- Restez en contact

http://www.seniors.gc.ca/index.jsp

Info-aînés – Une ressource collaborative en ligne – Brockville, Ontario
http://www.seniorsinfo.ca

Plan gouvernement en direct du Portefeuille des anciens combattants
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/golrep

Services aux anciens combattants :
- Programme de pension d'invalidité
- Programme des soins d santé
- L'usage des titulaires de la carte d'identité des soins de santé
- Programme pour l'autonomie des anciens combattants

http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=services

ANNEXES :

INITIATIVES HORIZONTALES

Anciens Combattants Canada est actuellement le ministère directeur du Partenariat fédéral pour les soins de santé (PFSS), lequel regroupe dix ministères et organismes. Ce partenariat a été établi en 1994 pour élaborer et mettre en oeuvre une stratégie en vue de coordonner les achats par le gouvernement fédéral des produits et des services de soins de santé au coût le plus bas possible pour les clients du gouvernement fédéral et ce, grâce à la coordination des efforts parmi les ministères et les organismes qui y participent. Grâce à ce partenariat, le gouvernement fédéral a augmenté l'efficacité et réduit le chevauchement au niveau de la prestation des programmes communs de soins de santé, tout en maintenant ou en améliorant la qualité des services fournis par les ministères et organismes. Au total, il y a plus d'un million de Canadiens et de Canadiennes qui bénéficient du travail de ce partenariat, y compris les anciens combattants, les membres des Forces canadiennes, les membres de la GRC, les membres des Premières nations vivant sur des réserves, les Inuits, les détenus dans les institutions fédérales, les immigrants et les réfugiés admis.

Grâce aux frais négociés conjointement, aux achats en bloc et à l'élaboration conjointe des politiques, la qualité des services aux clients s'est améliorée et l'on a réalisé des économies de 19,9 millions de dollars en 2003-2004.

ACC est responsable des services de secrétariat du partenariat fédéral pour les soins de santé et contribue au partenariat de plusieurs autres manières. Notre sous-ministre déléguée est la présidente du comité exécutif du PFSS. Les coûts d'exploitation du secrétariat sont financés par ACC. De plus, nous participons à l'élaboration conjointe de politiques parmi les ministères concernés ainsi qu'aux négociations conjointes avec les fournisseurs de produits et de services de soins de santé. Ces produits et services comprennent, entre autres, les soins de la vue, le recyclage de l'équipement, l'audiologie, les soins dentaires, l'oxygène et les médicaments.

Grâce aux efforts de collaboration de ce partenariat, le gouvernement a réalisé des économies considérables. Conjointement avec la gestion améliorée des divers programmes impliqués, ceci signifie que les clients du gouvernement fédéral à travers le pays (y compris les anciens combattants) auront une meilleure qualité de vie.

Accès au site Web

Pour de plus amples renseignements, y compris l'information personne-ressource, concernant celle-ci et les initiatives horizontales des autres ministères du gouvernement fédéral, veuillez consulter le site Web de la Base de données des résultats horizontaux du Secrétariat du Conseil du Trésor :

http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp

ANNEXES :

FONCTIONS DE CONTRÔLEUR MODERNE

Anciens Combattants Canada (ACC), à l'exemple des autres ministères et agences du gouvernement fédéral, souscrit pleinement aux principes de la fonction de contrôleur moderne. Les quatre pierres angulaires de la fonction moderne de contrôleur sont l'information financière et non financière intégrée sur le rendement, une gestion pertinente des risques, des systèmes de contrôle adéquats et des valeurs et principes éthiques judicieux.

Anciens Combattants démontre l'engagement pris envers l'excellence des services dispensés à l'ensemble des Canadiens en prenant des mesures pour renforcer ses processus de gestion des ressources et de prise de décisions. Au cours du dernier exercice, ACC a réalisé des progrès dans le cadre de deux des initiatives liées à la fonction de contrôleur moderne – valeurs et éthique et gestion intégrée du risque.

Pour ce qui est des valeurs et de l'éthique, le nouveau Code de valeurs et d'éthique de la fonction publique a été remis en septembre à tous les employés. Par la suite, des séances d'information ont été offertes à ces derniers afin de les sensibiliser davantage à ces principes et pour les aider à mieux comprendre comment régler les dilemmes liés à l'éthique. On prévoit poursuivre la tenue de ces séances au cours de l'exercice 2004-2005.

La gestion intégrée du risque est maintenant perçue comme étant une partie intégrante de la planification dans tout le Ministère. Des évaluations à l'échelle du Ministère sont réalisées périodiquement avec les gestionnaires supérieurs afin d'assurer une approche qui permet à l'organisation de prendre conscience des principaux risques et de mettre en place des stratégies pour réagir en conséquence. De plus, les employés de tous les niveaux sont encouragés à favoriser un milieu de travail coopératif et proactif en ce qui a trait à la gestion du risque. Nous croyons que le fait de parler ouvertement des risques et des défis favorise l'élaboration d'attentes plus réalistes et un climat plus propice à l'innovation.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) a accompli des progrès considérables dans le domaine de la fonction de contrôleur moderne. Grâce à l'évaluation de pratiques de gestion modernes, nous avons pu cerner des forces et des possibilités, ce qui a permis au TACRA de concentrer ses énergies sur l'intégration de pratiques modernes de gestion dans ses opérations de tous les jours. Par exemple, un processus systématique a été mis en place pour recueillir, analyser et partager de l'information en vue de faciliter la prise de décisions et la présentation de rapports. Une séance de sensibilisation aux risques et d'évaluation des risques a été tenue en novembre 2003, ce qui a permis aux gestionnaires supérieurs et aux membres du personnel de discuter des facteurs de risque possibles, lesquels ont pu être relevés en procédant à une analyse de l'environnement qui nous a permis de cerner des mesures possibles d'atténuation tout en fournissant les bases de l'élaboration d'un Profil de risque opérationnel, lequel a été complété en janvier 2004. Au cours du présent exercice,

le TACRA a également lancé un processus permettant d'établir un lien entre les activités du programme et les résultats escomptés. Alors que le processus se poursuit, des mesures sont prises afin qu'un instrument de mesure et de reddition des comptes soit associé à toutes les activités, ce qui permettra d'améliorer la prestation d'informations sur le rendement. Toutes ces activités contribuent à renforcer la transparence, les pratiques de gestion et la reddition de comptes, tout en reflétant l'engagement du Tribunal à servir l'ensemble des Canadiens de manière responsable et efficace.

Accès au site Web

- Code de valeurs et d'éthique de la fonction publique
http://www.hrma-agrh.gc.ca/veo-bve/vec-cve/vec-cve_f.asp

- Engagement du TACRA à la fonction de contrôleur moderne
http://www.vrab-tacra.gc.ca/Modern-f.htm

ANNEXES :

RAPPORTS DES COMITÉS DU PARLEMENT

Les rapports des comités parlementaires se classent dans trois catégories, c'est-à-dire les rapports administratifs (rapports concernant la composition des comités, les dépenses, les demandes et les approbations des budgets), les rapports législatifs (rapports concernant les projets de loi) et les rapports de fond (rapports traitant de sujets spéciaux ou significatifs). En 2003-2004, plusieurs rapports législatifs et de fond concernant le portefeuille des Anciens Combattants ont été présentés à la Chambre des communes ou au Sénat. Le comité de la Chambre des communes qui traite des enjeux reliés aux anciens combattants est le Comité permanent de la défense nationale et des anciens combattants. Les comités sénatoriaux qui traitent des enjeux reliés aux anciens combattants sont le Comité permanent de la sécurité nationale et de la défense et le Comité permanent des affaires sociales, des sciences et de la technologie. Chacun de ces comités sénatoriaux compte un sous-comité sur le portefeuille des Anciens Combattants. Voici un résumé des rapports des comités parlementaires ayant rapport au portefeuille des Anciens Combattants.

Comité permanent de la défense nationale et des anciens combattants (CPDNAC)

Le 12 mai 2003, ce comité a présenté à la Chambre des communes le Rapport 1 au sujet du projet de loi C-31, une Loi modifiant la *Loi sur les pensions* et la *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*. Ce projet de loi avait pour but de reconnaître, aux fins de l'admissibilité aux pensions, le service dans le cadre d'une « opération de service spécial ». Les membres des Forces canadiennes et de la GRC seront couverts sur une base perpétuelle (24 heures sur 24, 7 jours sur 7) durant leur participation à une opération de service spécial. Dans un cas d'invalidité ou de décès du membre, ce dernier ou ses survivants seront admissibles aux prestations de pension. De plus, le pouvoir de désigner les « opérations de service spécial » et les « zones de service spécial » a été délégué au ministre de la Défense nationale (en ce qui a trait à la *Loi sur les pensions*) et au Solliciteur général du Canada (en ce qui a trait à la *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*).

Le 12 juin 2003, ce comité a présenté à la Chambre le Rapport 3, intitulé *Honorer notre engagement : assurer aux anciens combattants des soins de longue durée de qualité*. Ce rapport a été émis suite à une étude sur les soins de longue durée fournis aux anciens combattants à travers le Canada. Le rapport contient les 25 recommandations du CPDNAC en vue d'améliorer les soins fournis aux anciens combattants dans les établissements de soins de longue durée et met l'accent sur trois thèmes principaux, c'est-à-dire les services d'alimentation, le type d'hébergement (chambres individuelles versus chambres à plusieurs lits) et la gestion des listes d'attente. La réponse du gouvernement est disponible à l'adresse suivante : http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/scondva_response.

Le 10 octobre 2003, ce comité a présenté à la Chambre les Rapports 5 et 6 concernant le

projet de loi C-50 – *Loi modifiant la législation relative aux avantages pour les anciens combattants et les enfants des anciens combattants décédés*. Ces rapports ont été émis afin de répondre aux besoins les plus urgents des anciens combattants du Canada. Le projet de loi C-50 a été conçu pour augmenter les indemnités aux anciens prisonniers de guerre, pour rétablir le Programme d'aide à l'éducation pour les enfants des anciens combattants décédés et pour clarifier les exigences reliées au service pour le Programme d'allocations aux anciens combattants. Le projet de loi a été adopté et, par conséquent, l'indemnisation mensuelle a été augmentée pour tous les anciens prisonniers de guerre qui ont été détenus par l'ennemi, ou qui l'ont éludé, pendant au moins 911 jours. Une indemnisation a également été offerte aux anciens prisonniers de guerre qui ont été détenus par l'ennemi, ou qui ont tenté d'éviter la capture, pour une période entre 30 et 88 jours. Grâce au rétablissement du Programme d'aide à l'éducation, on offre une aide financière aux enfants dont un des parents est un membre des Forces canadiennes qui est décédé en raison de son service militaire ou qui recevait une pension au taux de 48 p. 100 ou plus au moment de son décès. Une clarification des exigences reliées au service modifie la définition d'un « ancien membre des forces de Sa Majesté » pour désigner une personne qui s'est enrôlée, qui a été assermentée, qui a servi sur un théâtre réel de guerre et qui a été libérée d'un tel service. Le Rapport 6 comportait également certaines observations à l'égard de l'admissibilité au Programme pour l'autonomie des anciens combattants de survivants d'anciens combattants admissibles.

Comité permanent de la sécurité nationale et de la défense (CPSND)

Le 2 avril 2003, ce comité a présenté au Sénat le septième rapport concernant le projet de loi C-227 – *Loi instituant une journée nationale de commémoration de la bataille de la crête de Vimy*. Ce projet de loi a été étudié et rapporté sans modification. Le comité permanent a également fourni certaines constations par rapport au projet de loi.

Le 10 avril 2003, ce comité a présenté au Sénat le huitième rapport concernant le rapport intitulé *Pour rectifier la position des Forces canadiennes concernant la mort ou la mutilation*. Ce rapport a été émis parce que le système d indemnisation offrait de l'aide aux membres de grades supérieurs qui n'était pas disponible aux membres de grades inférieurs. Le ministre de la Défense nationale a vite répondu au travail du sous-comité et tous les membres ont maintenant droit à une plus grande indemnité quelque soit leur grade.

Le 16 juin 2003, ce comité a présenté au Sénat le onzième rapport – le projet de loi C-31 concernant une loi modifiant la *Loi sur les pensions* et la *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*. Ce projet de loi a été étudié et rapporté sans modification.

Le 16 juin 2003, ce comité a présenté au Sénat le douzième rapport – le projet de loi C-44 concernant une *Loi prévoyant l'indemnisation des militaires ayant subi des blessures pendant leur service*. Ce projet de loi a été étudié et rapporté sans modification.

Le 19 juin 2003, ce comité a présenté au Sénat le quatorzième rapport concernant le rapport intitulé *Traumatismes liés au stress : Le besoin de compréhension*. Ce rapport

examine le syndrome de stress post-traumatique (SSPT), un sujet qu'on a négligé pendant longtemps. Les recommandations étaient axées principalement sur un accroissement de la sensibilisation par rapport à ces affections ainsi que sur l'élaboration d'un programme convenable de diagnostic et de traitement afin d'aider les anciens combattants qui souffrent de cette affection débilitante.

Le 4 novembre 2003, ce comité a présenté au Sénat le dix-huitième rapport concernant les *activités commémoratives* entreprises par le Programme « Le Canada se souvient » d'Anciens Combattants Canada. Le sous-comité des anciens combattants a fait quatre recommandations spécifiques dans le but d'aider à assurer la restauration et la préservation des réalisations et des sacrifices des anciens combattants canadiens.

Comité sénatorial permanent des affaires sociales, des sciences et de la technologie

Présenté au Sénat le 5 novembre 2003, le seizième rapport - Projet de loi C-50 concernant une *Loi modifiant la législation relative aux avantages pour les anciens combattants et les enfants des anciens combattants décédés* -, a été examiné et a fait l'objet d'un rapport sans amendement.

Accès au site Web

Parlement du Canada :
- Chambre des communes
- Comités mixtes
- Sénat

http://www.parl.gc.ca/common/index.asp?Language=F&Parl=38&ses=1

ANNEXES :

INITIATIVES RÉGLEMENTAIRES

Le tableau suivant est un sommaire est principaux projets de réglementation qui ont été mis en oeuvre par le ministre des Anciens Combattants au cours de l'exercice 2003-2004.

Résultats attendus	Critères de mesure du rendement	Résultats obtenus
***Règlement modifiant le Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants,* en réponse aux besoins urgents des anciens combattants du Canada (DORS/2003-231, DORS/2003-362, DORS/2003-407)**		
▸ Assurer le maintien des services d'entretien ménager et d'entretien de terrain qui sont offerts au titre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) à l'intention des survivants d'anciens combattants qui bénéficiaient du PAAC. ▸ Offrir des soins et des services complets aux anciens combattants dont l'invalidité imputable à la guerre est évaluée entre 48 % et 77 %. ▸ Offrir des soins à domicile au titre du PAAC aux anciens combattants qui attendent de pouvoir être admis dans un établissement de soins. ▸ Permettre aux anciens combattants des forces alliées qui sont venus s'établir au Canada après la guerre de recevoir des soins de longue durée. ▸ Offrir des soins à domicile au titre du PAAC aux anciens prisonniers de guerre qui sont totalement invalides.	Nombre de bénéficiaires. Valeur financière des avantages qui sont offerts aux bénéficiaires. Les bénéficiaires peuvent continuer à vivre de façon autonome à la maison. Amélioration de l'état de santé.	Solution plus appropriée et efficace pour la prestation de soins aux personnes âgées. À la fin de l'exercice, environ 4 000 survivants bénéficiaient de services à domicile dans le cadre du PAAC. Ce nombre devrait augmenter à 20 000 en 2004-2005. Environ 9 300 anciens combattants ayant servi en temps de guerre dont l'invalidité est évaluée entre 48 % et 77 % ne sont plus tenus de prouver que leurs besoins en matière de santé sont imputables à leur(s) affection(s) ouvrant droit à pension. Plus de 600 anciens combattants qui attendent d'être admis dans un établissement de soins de longue durée sont admissibles à des services à domicile au titre du PAAC. Plus de 25 anciens combattants alliés reçoivent des soins de longue durée. Environ 25 anciens PG totalement invalides bénéficient de soins à domicile et d'avantages pour soins de santé connexes dans le cadre du PAAC. Les résultats obtenus dans le cadre des programmes de soins de santé d'ACC sont expliqués plus en détail dans la section sur les résultats stratégiques des programmes d'avantages et de services du présent rapport.

Résultats attendus	Critères de mesure du rendement	Résultats obtenus
Règlement modifiant le *Règlement sur les allocations aux anciens combattants* (DORS/2004-68)		
▸ Intégrer la définition de « cécité » directement dans le règlement. ▸ Éliminer les dispositions désuètes, y compris celles ayant trait aux paiements excédentaires (avantages). ▸ Uniformiser la comptabilisation des périodes durant lesquelles les clients des forces alliées étaient à l'extérieur du Canada en fonction de la période de paiement des AAC. ▸ Moderniser le règlement pour reconnaître entièrement toutes les relations de fait. ▸ Favoriser une meilleure utilisation de la technologie de l'information dans l'administration du programme des AAC.	Amélioration de la gestion du Programme des AAC.	Modalités/conditions et procédures plus claires pour l'administration et l'exécution du Programme des allocations aux anciens combattants (soutien au revenu). Administration et exécution plus efficace des programmes. Les règlements sont maintenant conformes aux normes de rédaction fédérales. Traitement équitable et accès aux avantages pour tous les partenaires de fait.
Proposition de *Règlement sur l'inhumation des anciens combattants*		
▸ Intégrer et uniformiser les programmes d'inhumation pour anciens combattants en regroupant les textes réglementaires existants – Le *Règlement de 1995 sur les sépultures des anciens combattants*, et le *Règlement sur les frais de sépultures des anciens combattants admissibles (Last Post Fund)*. ▸ Mettre en oeuvre un partenariat complet avec une organisation d'anciens combattants (le Fonds du Souvenir) pour la prestation des services des programmes. ▸ Offrir un traitement équitable à tous les partenaires de fait. ▸ Tenir compte des recommandations techniques qui sont formulées par le Comité mixte permanent d'examen des règlements.	La proposition de règlement contribuera à améliorer la qualité des services qui sont offerts aux clients, à rationaliser la prestation des avantages, à éliminer le chevauchement et les incohérences, et à simplifier le programme. La gestion sera améliorée par l'intégration du programme de funérailles et d'inhumation à un cadre stratégique uniforme et plus cohérent.	Une étape importante a été franchie au cours de la dernière année lorsque le ministère de la Justice a terminé l'examen juridique du nouveau règlement proposé, conformément aux exigences de la *Loi sur les textes réglementaires*. Cette initiative devrait se terminer au cours de l'exercice 2004-2005.

Accès au site Web

- Législation appliquée par Anciens Combattants :
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/Legislation

ANNEXES :

INITIATIVE D'AMÉLIORATION DES SERVICES

L'Initiative d'amélioration des services à l'échelle du gouvernement a pour but de réaliser une amélioration significative et quantifiable de la satisfaction des clients par rapport aux programmes et aux services fournis par le gouvernement du Canada. À titre d'organisme de service, ACC est constamment à la recherche de manières d'améliorer la qualité de la prestation des services. La culture opérationnelle est fondée sur un service axé sur les clients, tel que prouvé par l'élaboration de notre Approche pour un service axé sur le client et de notre Cadre de prestation intégrée des services. Nous nous efforçons constamment d'assurer la qualité des services et des programmes que nous fournissons, ainsi que la satisfaction de nos clients par rapport à ceux-ci.

Programmes et services couverts par un plan d'amélioration des services

Le Plan d'amélioration des services 2002-2005 d'ACC et le Répertoire des plans d'action décrivent les initiatives que le Ministère entreprendra afin d'assurer une amélioration continue des services. Ce plan s'applique à tous les aspects de nos programmes et services, y compris notre programme de pensions d'invalidité, nos prestations et nos services de soins de santé et nos activités du Souvenir. Bien que bon nombre des initiatives identifiées dans le plan visent spécifiquement des améliorations des services de première ligne, il y a également des initiatives qui ont pour but d'améliorer les services internes qui sont essentiels à la prestation des services de première ligne.

Établissement de niveaux fondamentaux de satisfaction des clients et progrès vers l'atteinte des objectifs concernant la satisfaction

En 2001, ACC a effectué sa première Enquête nationale sur la satisfaction des clients. Cette enquête avait pour but d'établir des données de référence sur la satisfaction des clients et a servi de base pour l'élaboration du Plan d'amélioration des services 2002-2005 d'ACC.

Normes de service pour tous les principaux services fournis au grand public : établir les normes et mesurer le rendement en fonction de ces normes

En 1995, ACC a publié son premier dépliant sur les normes de service, intitulé « À votre service ». Ce dépliant décrit les normes de service pour tous nos principaux programmes et services. Ce dépliant a été mis à jour en 1998 et on est actuellement en train d'en produire une troisième version. La production de cette version révisée a été retardée à cause des changements apportés à nos mécanismes de prestation des services. Nous prévoyons être en mesure de distribuer la nouvelle version à l'automne 2004. Nous donnerons un rapport sur notre rendement par rapport aux engagements de service décrits dans ce dépliant lors du prochain cycle de rapport.

Principales réalisations dans l'amélioration des services dans une perspective citoyenne

Afin de savoir dans quelle mesure la satisfaction s'est accrue à la suite de la mise en oeuvre du plan d'amélioration des services, un deuxième Sondage national sur la satisfaction de la clientèle a été réalisé par un organisme indépendant en avril et mai 2003. En tout, 1 447 clients provenant de nos principaux groupes de clients (anciens combattants, Forces canadiennes et survivants) ont été sondés et le taux global de satisfaction dans chaque groupe était plus élevé que lors du sondage de 2001. Comme le montre le tableau ci-dessous, le taux global de satisfaction est passé de 85 p. 100 en 2001 à 87 p. 100 en 2003. Fait à souligner, la plus forte augmentation du taux de satisfaction a été constatée chez les anciens combattants des Forces canadiennes (de 72 à 80 p. 100).

Groupe de clients	Taux de satisfaction		Amélioration
	2001	2003	
Anciens combattants (guerre)	89 %	90 %	**+1 %**
Anciens combattants et clients des Forces canadiennes	72 %	80 %	**+8 %**
Survivants	84 %	86 %	**+ 2%**
Taux global de satisfaction	**85 %**	**87 %**	**+ 2%**

Bien que les résultats révèlent un taux de satisfaction élevé, les clients sont d'avis que des améliorations peuvent encore être apportées. Ainsi il nous faut concentrer nos efforts sur les points suivants :

- le délai pour obtenir une décision écrite;
- le délai pour obtenir un rendez-vous;
- les renseignements sur la demande ou l'obtention de prestations et de services;
- les réponses aux questions;
- une meilleure compréhension des problèmes auxquels font face les anciens combattants des Forces canadiennes et les clients.

Cette augmentation du taux de satisfaction global (de 85 à 87 p. 100) confirme que nous faisons des progrès dans l'amélioration des services dispensés aux anciens combattants et autres clients. Nous apporterons donc des améliorations là où nos clients nous ont dit que nous pouvions dispenser un meilleur service.

Accès au site Web

Pour de plus amples renseignements sur l'initiative d'amélioration des services d'Anciens Combattants Canada, veuillez consulter le site Web suivant :

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports

ANNEXES:

ÉTAT DES RÉSERVOIRS DE STOCKAGE DE COMBUSTIBLES SE TROUVANT SUR DES TERRES APPARTENANT À ANCIENS COMBATTANTS

Depuis quarante ans, des milliers de réservoirs de stockage de pétrole et de produits pétroliers ont été installés sur des terres fédérales. Plusieurs de ces réservoirs, fabriqués en acier ordinaire, n'ont aucune protection contre la corrosion. Avec l'âge, les risques de fuites ne cessent de croître pour ces réservoirs. Des fuites de ce genre peuvent avoir des répercussions environnementales et économiques dévastatrices. Pour cette raison, les ministères du gouvernement fédéral doivent enregistrer leurs réservoirs en usage et abandonnés et en faire un rapport annuel.

Report annuel pour le 30 avril 2004

* * *

Conformément à la partie IV de la Loi canadienne sur la protection de l'environnement, *Règlement fédéral sur l'enregistrement des systèmes de stockage de produits pétroliers et de produits apparentés sur le territoire domanial et les terres autochtones*, le présent rapport fournit l'information énoncée à l'annexe II dudit règlement et mise à jour au 31 décembre 2003.

Le nombre suivant de systèmes de stockage hors sol :

Sont inscrits auprès d'Anciens Combattants : **6**

Sont conformes aux *Lignes directrices techniques fédérales concernant les réservoirs de stockages hors sol* : **6**

Le nombre suivant de systèmes de stockage souterrains :

Sont inscrits auprès d'Anciens Combattants : **0**

Sont conformes aux *Lignes directrices techniques fédérales concernant les réservoirs de stockage souterrains* : **0**

Accès au site Web

Pour de plus amples renseignements sur les Réservoirs fédéraux de stockage de produits pétroliers et de produits apparentés, veuillez consulter le site Web suivant :

http://www.ec.gc.ca/st-rs

ANNEXES :

STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

À ce jour, Anciens Combattants a publié trois stratégies de développement durable (1997, 2001 et 2004) ainsi que de l'information sur ses réalisations à cet égard (*Notre parcours à Anciens Combattants Canada*) qui décrivent le contexte historique et la mise à jour annuelle de son cheminement. Dans la Stratégie de développement durable (SDD) de 2001-2004, nous nous sommes engagés à contribuer sans cesse à l'objectif du gouvernement du Canada d'être un modèle d'excellence dans le domaine de l'environnement. Notre but était de maintenir la qualité de vie et la santé de nos clients et de nos employés, et d'amener les citoyens à comprendre les horreurs de la guerre ainsi que l'importance des réalisations et des sacrifices de Canadiens et de Canadiennes en périodes de conflit militaire et de maintien de la paix dans l'édification de la nation. Nous avons poursuivi nos efforts en vue de réduire les déchets, d'utiliser judicieusement l'eau et l'électricité et d'améliorer la saine gestion environnementale de nos opérations par l'adoption de nouvelles technologies. Nous nous sommes également efforcés de tenir compte du développement durable dans les politiques, programmes et opérations du Portefeuille.

Dans la SDD de 2004-2006, nous avons insisté sur l'importance de maintenir le cap, c'est-à-dire confirmer et améliorer les quatre thèmes de la stratégie antérieure et fixer des objectifs, buts et jalons d'exécution concrets à l'appui de ces thèmes. Les quatre thèmes (soutien des activités gouvernementales, soutien de la connaissance et de l'information, soutien de la santé et du bien-être de nos clients, soutien de la santé et du bien-être de nos employés) appuient les résultats stratégiques du Portefeuille parce qu'ils ciblent les besoins des anciens combattants et de nos autres clients dans les collectivités et les milieux où ils vivent.

Dans le cadre de l'élaboration de la SDD de 2004-2006, la Direction générale de la vérification et de l'évaluation a effectué un examen officiel afin d'évaluer les progrès accomplis entre 2001 et 2004. Cet examen révèle que, malgré de nombreuses réalisations, il nous reste à améliorer des points susceptibles de renforcer la capacité d'Anciens Combattants de faire avancer le dossier de la SDD. L'évaluation ne tient pas compte des réalisations des six derniers mois de la Stratégie de 2001-2004. L'annexe B de la SDD de 2004-2006 renferme les conclusions de *l'Examen des rapports d'information sur le rendement - Stratégie de développement durable 2001-2004*.

Les vérifications et examens de nos stratégies, la rétroaction à l'échelle du Portefeuille et la compétence de l'équipe ont aidé à déterminer les questions qu'il nous faut régler et les rajustements que nous devons faire pour atteindre nos objectifs de développement durable. La mesure et la surveillance demeurent toutefois difficiles. Nous avons en effet constaté que les vérifications de déchets coûtent trop cher et perturbent les opérations, et qu'il est beaucoup plus efficace d'utiliser les données recueillies par les entreprises de recyclage et d'enlèvement des ordures et du compost. Sur le plan de l'environnement, nous avons toujours voulu réduire la quantité de déchets à enfouir; nous avons donc poursuivi nos efforts de recyclage et de réutilisation. La principale leçon que nous avons

apprise à cet égard est que la réduction commence dès l'achat des articles, et nous avons tenu compte de cet objectif dans la SDD de 2004-2006.

Des renseignements détaillés sur nos buts, objectifs, jalons d'exécution et progrès à ce jour se trouvent sur le site Internet d'ACC. Nous sommes résolus à perfectionner nos pratiques de développement durable.

Accès au site Web

- Stratégie de développement durable de 2004-06
- Stratégie de développement durable de 2001-04
- Notre parcours à Anciens Combattants Canada

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports

ANNEXES :

TABLEAUX DU RENDEMENT FINANCIER

TABLEAU 1 : SOMMAIRE DES CRÉDITS APPROUVÉS

Ce tableau résume les autorisations financières et les dépenses réelles du programme des Anciens Combattants par crédit parlementaire. Les autres autorisations financières approuvées en cours d'exercice touchaient principalement les coûts supplémentaires des biens et services de santé fournis aux clients et les modifications approuvées dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

2003-2004 Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)

Crédit		Total			
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses actuelles
	Programme des Anciens Combattants				
1	Dépenses de fonctionnement	665,2	689,4	775,2	751,6
5	Subventions et contributions	1 789,1	1 789,1	1 834,5	1 786,2
(S)	Ministre des Anciens Combattants - Traitement et allocation pour automobile	0,1	0,1	0,1	0,1
(S)	Crédits de réadaptation, en vertu de l'article 8, et remboursements, en vertu de l'article 15 de la *Loi sur les indemnités de service de guerre*, de redressements de compensation effectués en conformité avec la *Loi sur les terres destinées aux anciens combattants*	--	--	--	--
(S)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	--	--	--	--
(S)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	0,2	0,2	0,2	0,2
(S)	Utilisation du produit de la disposition des surplus de biens de la Couronne	--	--	0,1	0,1
(S)	Remboursement de sommes créditées aux recettes au cours des années précédentes	--	--	0,1	0,1
(S)	Montants accordés par la Cour	--	--	--	--
(S)	Contribution aux régimes d'avantage sociaux des employés	33,1	33,1	33,5	33,5
	Total du programme des Anciens Combattants	**2 487,7**	**2 511,9**	**2 643,7**	**2 571,8**

ANNEXES :

TABLEAUX DU RENDEMENT FINANCIER

TABLEAU 1 : SOMMAIRE DES CRÉDITS APPROUVÉS

Ce tableau résume les autorisations financières et les dépenses réelles du programme des Anciens Combattants par crédit parlementaire. Les autres autorisations financières approuvées en cours d'exercice touchaient principalement les coûts supplémentaires des biens et services de santé fournis aux clients et les modifications approuvées dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

2003-2004 Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)

		Total			
Crédit		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses actuelles
	Programme des Anciens Combattants				
1	Dépenses de fonctionnement	665.2	689.4	775.2	751.6
5	Subventions et contributions	1 789.1	1 789.1	1 834.5	1 786.2
(S)	Ministre des Anciens Combattants - Traitement et allocation pour automobile	0.1	0.1	0.1	0.1
(S)	Crédits de réadaptation, en vertu de l'article 8, et remboursements, en vertu de l'article 15 de la *Loi sur les indemnités de service de guerre*, de redressements de compensation effectués en conformité avec la *Loi sur les terres destinées aux anciens combattants*	—	—	—	—
(S)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	—	—	—	—
(S)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	0.2	0.2	0.2	0.2
(S)	Utilisation du produit de la disposition des surplus de biens de la Couronne	—	—	0.1	0.1
(S)	Remboursement de sommes créditées aux recettes au cours des années précédentes	—	—	0.1	0.1
(S)	Montants accordés par la Cour	—	—	—	—
(S)	Contribution aux régimes d'avantage sociaux des employés	33.1	33.1	33.5	33.5
	Total du programme des Anciens Combattants	2 487.7	2 511.9	2 643.7	2 571.8

2003-2004 Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)					
		Total			
Crédit		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses actuelles
	Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)				
10	Dépenses du programme	8,8	8,8	9,6	9,5
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	1,6	1,6	1,6	1,6
	Total du programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	**10,4**	**10,4**	**11,2**	**11,1**
	Total du Portefeuille	**2 498,1**	**2 522,3**	**2 654,9**	**2 582,9**

Nota :
1. Les dépenses de fonctionnement comprennent les dépenses en capital secondaires et les autres services de santé achetés.
2. Les autorisations totales de dépenses représentent le budget principal des dépenses, le budget supplémentaire des dépenses et d'autres autorisations.
3. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

TABLEAU 2 : COMPARAISON DES DÉPENSES TOTALES ET DES DÉPENSES RÉELLES

Les dépenses réelles par secteur d'activité sont présentées dans ce tableau. Les dépenses relatives au secteur des avantages et des services regroupent 97 p. 100 des dépenses totales du Portefeuille et consistent principalement en subventions et contributions aux clients et en dépenses liées aux besoins des clients en matière de santé.

Dépenses prévues du Portefeuille par opposition aux dépenses par secteur d'activités (en millions de dollars)

	ETP	Fonctionnement	Capital	Subventions et contributions	Total des dépenses brutes	Moins : Recettes disponibles	Total des dépenses nettes
Secteur d'activité des Prestations et services							
(Principal des dépenses)	2 727	640,5	1,0	1 789,1	2 430,7	--	2 430,7
(Dépenses prévues)	2 738	641,6	24,1	1 789,1	2 454,8	--	2 454,8
(Autorisations totales)	*2 795*	*731,0*	*9,0*	*1 834,5*	*2 574,5*	--	*2 574,5*
(Total des dépenses réelles)	2 735	709,4	8,8	1 786,2	2 504,4	--	2 504,4
Secteur d'activité de l'Administration ministérielle							
(Principal des dépenses)	475	56,0	1,0	--	57,0	--	57,0
(Dépenses prévues)	475	56,1	1,0	--	57,1	--	57,1
(Autorisations totales)	*627*	*68,2*	*1,0*	--	*69,2*	--	*69,2*
(Total des dépenses réelles)	615	67,1	0,3	--	67,4	--	67,4
Secteur d'activité du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)							
(Principal des dépenses)	124	10,4	--	--	10,4	--	10,4
(Dépenses prévues)	124	10,4	--	--	10,4	--	10,4
(Autorisations totales)	*109*	*11,2*	--	--	*11,2*	--	*11,2*
(Total des dépenses réelles)	109	11,1	--	--	11,1	--	11,1
Total du Portefeuille							
(Principal des dépenses)	3 326	707,0	2,0	1 789,1	2 498,1	--	2 498,1
(Dépenses prévues)	3 337	708,1	25,1	1 789,1	2 522,3	--	2 522,3
(Autorisations totales)	*3 531*	*810,4*	*10,0*	*1 834,5*	*2 654,9*	--	*2 654,9*
(Total des dépenses réelles)	3 459	787,6	9,1	1 786,2	2 582,9	--	2 582,9

2003-2004 Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)					
		Total			
Crédit		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses actuelles
	Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)				
10	Dépenses du programme	8,8	8,8	9,6	9,5
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	1,6	1,6	1,6	1,6
	Total du programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	10,4	10,4	11,2	11,1
	Total du Portefeuille	2 498,1	2 522,3	2 654,9	2 582,9

Nota :
1. Les dépenses de fonctionnement comprennent les dépenses en capital secondaires et les autres services de santé achetés.
2. Les autorisations totales de dépenses représentent le budget principal des dépenses, le budget supplémentaire des dépenses et d'autres autorisations.
3. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

TABLEAU 2 : COMPARAISON DES DÉPENSES TOTALES ET DES DÉPENSES RÉELLES

Les dépenses réelles par secteur d'activité sont présentées dans ce tableau. Les dépenses relatives au secteur des avantages et des services regroupent 97 p. 100 des dépenses totales du Portefeuille et consistent principalement en subventions et contributions aux clients et en dépenses liées aux besoins des clients en matière de santé.

Dépenses prévues du Portefeuille par opposition aux dépenses par secteur d'activités (en millions de dollars)

	ETP	Fonctionnement	Capital	Subventions et contributions	Total des dépenses brutes	Moins : Recettes disponibles	Total des dépenses nettes
Secteur d'activité des Prestations et services							
(Principal des dépenses)	2 727	640,5	1,0	1 789,1	2 430,7	–	2 430,7
(Dépenses prévues)	2 738	641,6	24,1	1 789,1	2 454,8	–	2 454,8
(Autorisations totales)	*2 795*	*731,0*	*9,0*	*1 834,5*	2 574,5	–	2 574,5
(Total des dépenses réelles)	2 735	709,4	8,8	1 786,2	2 504,4	–	2 504,4
Secteur d'activité de l'Administration ministérielle							
(Principal des dépenses)	475	56,0	1,0	–	57,0	–	57,0
(Dépenses prévues)	475	56,1	1,0	–	57,1	–	57,1
(Autorisations totales)	627	68,2	*1,0*	–	69,2	–	69,2
(Total des dépenses réelles)	615	67,1	0,3	–	67,4	–	67,4
Secteur d'activité du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)							
(Principal des dépenses)	124	10,4	–	–	10,4	–	10,4
(Dépenses prévues)	124	10,4	–	–	10,4	–	10,4
(Autorisations totales)	*109*	*11,2*	–	–	11,2	–	11,2
(Total des dépenses réelles)	109	11,1	–	–	11,1	–	11,1
Total du Portefeuille							
(Principal des dépenses)	3 326	707,0	2,0	1 789,1	2 498,1	–	2 498,1
(Dépenses prévues)	3 337	708,1	25,1	1 789,1	2 522,3	–	2 522,3
(Autorisations totales)	*3 531*	*810,4*	*10,0*	*1 834,5*	2 654,9	–	2 654,9
(Total des dépenses réelles)	3 459	787,6	9,1	1 786,2	2 582,9	–	2 582,9

Dépenses prévues du Portefeuille par opposition aux dépenses par secteur d'activités (en millions de dollars)

	ETP	Fonction-nement	Capital	Subventions et contributions	Total des dépenses brutes	Moins : Recettes disponibles	Total des dépenses nettes
Autres recettes et dépenses							--
Recettes non-disponibles							30.9
(*Autorisations totales*)							*30.9*
(Dépenses réelles)							34.8
Coût des services offerts par d'autres ministères							24.5
(*Autorisations totales*)							*24.5*
(Dépenses réelles)							23.1
Coût net du programme							2 515.9
(*Autorisations totales*)							*2 648.5*
(Dépenses réelles)							2 571.2

Nota : 1 Les dépenses de fonctionnement comprennent les dépenses en capital secondaires et les autres services de santé achetés ainsi que les postes suivants prévus par la loi : Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés; ministre des Anciens Combattants - Salaire et allocation d'automobile, utilisation du produit de la disposition des surplus de biens de la couronne, remboursement de sommes créditées aux recettes au cours des années précédentes, et montants adjugés par la cour.

2 Les subventions et contributions comprennent les postes votés et législatifs.

3 Les autorisations réelles et totales concernant l'administration ministérielle comprennent les montants ayant trait aux projets de technologie de l'information, et les paiements « ex-gracia » aux anciens combattants des Premières nations, aux anciens combattants de la marine marchande, et aux anciens prisonniers de guerre.

4 Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Dépenses prévues du Portefeuille par opposition aux dépenses par secteur d'activités (en millions de dollars)

	ETP	Fonction-nement	Capital	Subventions et contributions	Total des dépenses brutes	Moins : Recettes disponibles	Total des dépenses nettes
Autres recettes et dépenses							--
Recettes non-disponibles							30,9
(Autorisations totales)							*30,9*
(Dépenses réelles)							34,8
Coût des services offerts par d'autres ministères							24,5
(Autorisations totales)							*24,5*
(Dépenses réelles)							23,1
Coût net du programme							2 515,9
(Autorisations totales)							*2 648,5*
(Dépenses réelles)							2 571,2

Nota : 1. Les dépenses de fonctionnement comprennent les dépenses en capital secondaires et les autres services de santé achetés ainsi que les postes suivants prévus par la loi : Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés, ministre des Anciens Combattants - Salaire et allocation d'automobile, utilisation du produit de la disposition des surplus de biens de la couronne, remboursement de sommes créditées aux recettes au cours des années précédentes, et montants adjugés par la cour.

2. Les subventions et contributions comprennent les postes votés et législatifs.
3. Les autorisations réelles et totales concernant l'administration ministérielle comprennent les montants ayant trait aux projets de technologie de l'information, et les paiements « ex-gracia » aux anciens combattants des Premières nations, aux anciens combattants de la marine marchande, et aux anciens prisonniers de guerre.
4. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

TABLEAU 3 : COMPARAISON HISTORIQUE DES DÉPENSES TOTALES PRÉVUES ET DES DÉPENSES RÉELLES

Ce tableau montre les dépenses réelles au cours d'une période de trois ans. Les augmentations sont dues surtout à l'indexation de certaines prestations en fonction du coût de la vie, à l'inflation par la hausse des coûts des biens et services de santé, aux services offerts dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants et à l'accroissement de la demande relative à ces biens et services en raison du vieillissement de la clientèle.

	(en millions de dollars)					
	2001-02	2002-03	2003-04 Total			
Secteur d'activité	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses réelles
Prestations et services	2 144,9	2 360,9	2 430,7	2 454,8	*2 574,5*	2 504,4
Administration ministérielle	913,0	1 027,0	570,0	571,0	*692,0*	674,0
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	103,0	115,0	104,0	104,0	*112,0*	111,0
Total pour le Portefeuille	**2 246,5**	**2 475,1**	**2 498,1**	**2 522,3**	***2 654,9***	**2 582,9**

Note: Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

TABLEAU 4 : CONCORDANCE ENTRE LES RÉSULTATS STRATÉGIQUES ET LES SECTEURS D'ACTIVITÉS – DÉPENSES PRÉVUES

Ce tableau fait état des dépenses prévues pour chacun des cinq résultats stratégiques du Portefeuille.

	(en millions de dollars)					
	Résultat stratégique					
	① Programme des prestations et de services ② Programme de défense des droits relatifs aux pensions ③ Programme « Le Canada se souvient » ④ Administration ministérielle ⑤ Tribunal des anciens combattants (révision et appel)					
Secteur d'activité	①	②	③	④	⑤	Total
Prestations et services	2 402,8	8,2	43,8	--	--	2 454,8
Administration ministérielle	--	--	--	57,1	--	57,1
Total pour Anciens Combattants Canada						**2 511,9**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	--	--	--	--	10,4	**10,4**
Total pour le Portefeuille d'Anciens Combattants						**2 522,3**

TABLEAU 5 : CONCORDANCE ENTRE LES RÉSULTATS STRATÉGIQUES ET LES SECTEURS D'ACTIVITÉS – DÉPENSES RÉELLES

Ce tableau fait état des dépenses réelles pour chacun des cinq résultats stratégiques du Portefeuille.

	(en millions de dollars)					
	Résultat stratégique					
	① Programme des prestations et de services ② Programme de défense des droits relatifs aux pensions ③ Programme « Le Canada se souvient » ④ Administration ministérielle ⑤ Tribunal des anciens combattants (révision et appel)					
Secteur d'activité	①	②	③	④	⑤	Total
Prestations et services	2 455,0	82,0	41,2	--	--	2 504,4
Administration ministérielle	--	--	--	67,4	--	67,4
Total pour Anciens Combattants Canada						**2 572,8**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	--	--	--	--	11,1	**11,1**
Total pour le Portefeuille d'Anciens Combattants						**2 582,9**

TABLEAU 6 : RECETTES - RECETTES DISPONIBLES ET NON DISPONIBLES

La majorité des recettes non disponibles d'ACC proviennent des services aux malades hospitalisés à l'Hôpital Sainte-Anne, qui sont couverts par les régimes d'assurance-maladie provinciaux. Les autres recettes regroupent notamment le recouvrement de versements de pension d'invalidité de la part de gouvernements étrangers et le recouvrement de dépenses d'exercices antérieurs. Seule une infime partie des recettes provient de politiques sur les frais des usagers et le recouvrement des coûts. Il n'y a pas de recettes disponibles.

Recettes non disponibles par secteur d'activité (en millions de dollars)					
	2001-2002	2002-2003	2003-2004		
Secteur d'activité	Recettes réelles	Recettes réelles	Recettes prévues	Autorisations totales	Recettes réelles
Prestations et services	34,5	32,6	29,4	*30,8*	30,8
Administration ministérielle	1,4	1,5	1,5	*4,0*	4,0
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	--	--	--	--	--
Total partiel	35,9	34,1	30,9	*34,8*	34,8
Dépenses non prévues	--	--	--	--	--
Total des recettes non disponibles	**35,9**	**34,1**	**30,9**	***34,8***	**34,8**

TABLEAU 7 : PAIEMENTS LÉGISLATIFS

Les paiements législatifs sont liés à la *Loi sur les indemnités de service de guerre*, la *Loi sur les terres destinées aux anciens combattants*, la *Loi de l'assurance des soldats de retour au pays* et la *Loi sur l'assurance des anciens combattants*.

Paiements législatifs par secteur d'activité (en millions de dollars)

Secteur d'activité	2001-2002 Recettes réelles	2002-2003 Recettes réelles	Total pour 2003-2004 Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations	Recette prévues
Prestations et services	0,4	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
Administration ministérielle	--	--	--	--	--	--
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	--	--	--	--	--	--
Total des paiements législatifs	**0,4**	**0,2**	**0,2**	**0,2**	**0,2**	**0,2**

TABLEAU 7 : PAIEMENTS LÉGISLATIFS

Les paiements législatifs sont liés à la *Loi sur les indemnités de service de guerre*, la *Loi sur les terres destinées aux anciens combattants*, la *Loi de l'assurance des soldats de retour au pays* et la *Loi sur l'assurance des anciens combattants*.

Paiements législatifs par secteur d'activité (en millions de dollars)

Secteur d'activité	2001-2002 Recettes réelles	2002-2003 Recettes réelles	Total pour 2003-2004 Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations	Recette prévues
Prestations et services	0.4	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2
Administration ministérielle	--	--	--	--	--	--
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	--	--	--	--	--	--
Total des paiements législatifs	0,4	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2

TABLEAU 8 : PAIEMENTS DE TRANSFERT (SUBVENTIONS ET CONTRIBUTIONS)

Ce tableau montre les dépenses relatives aux subventions et contributions du Portefeuille. Au cours de l'exercice 2003-2004, les dépenses à ce titre ont regroupé 70 p. 100 des dépenses totales du Portefeuille et ont consisté principalement en pensions d'invalidité, en contributions du Programme pour l'autonomie des ancien combattants et en allocations pour anciens combattants.

Paiements de transfert par secteur d'activité (en millions de dollars)						
	2001-2002	2002-2003	Total pour 2003-2004			
Secteur d'activité	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses réelles
Subventions						
Prestations et services	1 386,3	1 518,1	1 596,0	1 595,9	*1 610,1*	1 585,2
Administration ministérielle	--	--	--	--	--	--
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	--	--	--	--	--	--
Total des subventions	**1 386,3**	**1 518,1**	**1 596,0**	**1 595,9**	***1 610,1***	**1 585,2**
Contributions						
Prestations et services	171,2	185,6	193,1	193,2	*224,4*	201,0
Administration ministérielle	--	--	--	--	--	--
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	--	--	--	--	--	--
Total des contributions	**171,2**	**185,6**	**193,1**	**193,2**	***224,4***	**201,0**
Total des paiements de transfert	**1 557,5**	**1 703,7**	**1 789,1**	**1 789,1**	*1 834,5*	**1 786,2**

TABLEAU 9 : BESOINS EN RESSOURCES PAR ORGANISATION ET SECTEUR D'ACTIVITÉ

Ce tableau montre les dépenses par volet organisationnel du Portefeuille.

Comparaison des dépenses prévues de 2002-2003 (RPP) et des autorisations totales par rapport aux dépenses réelles par organisation et secteur d'activité (en millions de dollars)

	Secteur d'activité				
	Prestations et services	Administration ministérielle	Total du programme des Anciens Combattants	Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	Total du Portefeuille
Secteur des Services aux anciens combattants					
(Principal des dépenses)	2 385,5	--	**2 385,5**	--	**2 385,5**
(Dépenses prévues)	2 402,8	--	**2 402,8**	--	**2 402,8**
(Autorisations totales)	*2 520,9*	--	***2 520,9***	--	***2 520,9***
(Total des dépenses réelles)	2 455,0	--	**2 455,0**	--	**2 455,0**
Secteur des services ministériels					
(Principal des dépenses)	--	45,1	**45,1**	--	**45,1**
(Dépenses prévues)	--	45,2	**45,2**	--	**45,2**
(Autorisations totales)	--	*57,3*	***57,3***	--	***57,3***
(Total des dépenses réelles)	--	56,2	**56,2**	--	**56,2**
Secteur des affaires publiques					
(Principal des dépenses)	37,0	3,4	**40,4**	--	**40,4**
(Dépenses prévues)	43,8	3,4	**47,2**	--	**47,2**
(Autorisations totales)	*45,4*	*3,4*	***48,8***	--	***48,8***
(Total des dépenses réelles)	41,2	3,4	**44,6**	--	**44,6**
Bureau de services juridiques des pensions					
(Principal des dépenses)	8,2	--	**8,2**	--	**8,2**
(Dépenses prévues)	8,2	--	**8,2**	--	**8,2**
(Autorisations totales)	*8,2*	--	***8,2***	--	***8,2***
(Total des dépenses réelles)	8,2	--	**8,2**	--	**8,2**
Planification des politiques et Liaison					
(Principal des dépenses)	--	6,3	**6,3**	--	**6,3**
(Dépenses prévues)	--	6,3	**6,3**	--	**6,3**
(Autorisations totales)	--	*6,3*	***6,3***	--	***6,3***
(Total des dépenses réelles)	--	5,6	**5,6**	--	**5,6**

TABLEAU 8 : PAIEMENTS DE TRANSFERT (SUBVENTIONS ET CONTRIBUTIONS)

Ce tableau montre les dépenses relatives aux subventions et contributions du Portefeuille. Au cours de l'exercice 2003-2004, les dépenses à ce titre ont regroupé 70 p. 100 des dépenses totales du Portefeuille et ont consisté principalement en pensions d'invalidité, en contributions du Programme pour l'autonomie des anciens combattants et en allocations pour anciens combattants.

Paiements de transfert par secteur d'activité (en millions de dollars)

Secteur d'activité	2001-2002	2002-2003	Total pour 2003-2004			
	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses réelles
Subventions						
Prestations et services	1 386,3	1 518,1	1 596,0	1 595,9	1 610,1	1 585,2
Administration ministérielle	--	--	--	--	--	--
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	--	--	--	--	--	--
Total des subventions	1 386,3	1 518,1	1 596,0	1 595,9	1 610,1	1 585,2
Contributions						
Prestations et services	171,2	185,6	193,1	193,2	224,4	201,0
Administration ministérielle	--	--	--	--	--	--
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	--	--	--	--	--	--
Total des contributions	171,2	185,6	193,1	193,2	224,4	201,0
Total des paiements de transfert	1 557,5	1 703,7	1 789,1	1 789,1	1 834,5	1 786,2

TABLEAU 9 : BESOINS EN RESSOURCES PAR ORGANISATION ET SECTEUR D'ACTIVITÉ

Ce tableau montre les dépenses par volet organisationnel du Portefeuille.

Comparaison des dépenses prévues de 2002-2003 (RPP) et des autorisations totales par rapport aux dépenses réelles par organisation et secteur d'activité (en millions de dollars)

	Secteur d'activité				
	Prestations et services	Administration ministérielle	Total du programme des Anciens Combattants	Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	Total du Portefeuille
Secteur des Services aux anciens combattants					
(Principal des dépenses)	2 385,5	--	2 385,5	--	2 385,5
(Dépenses prévues)	2 402,8	--	2 402,8	--	2 402,8
(Autorisations totales)	2 520,9	--	2 520,9	--	2 520,9
(Total des dépenses réelles)	2 455,0	--	2 455,0	--	2 455,0
Secteur des services ministériels					
(Principal des dépenses)	--	45,1	45,1	--	45,1
(Dépenses prévues)	--	45,2	45,2	--	45,2
(Autorisations totales)	--	57,3	57,3	--	57,3
(Total des dépenses réelles)	--	56,2	56,2	--	56,2
Secteur des affaires publiques					
(Principal des dépenses)	37,0	3,4	40,4	--	40,4
(Dépenses prévues)	43,8	3,4	47,2	--	47,2
(Autorisations totales)	45,4	3,4	48,8	--	48,8
(Total des dépenses réelles)	41,2	3,4	44,6	--	44,6
Bureau de services juridiques des pensions					
(Principal des dépenses)	8,2	--	8,2	--	8,2
(Dépenses prévues)	8,2	--	8,2	--	8,2
(Autorisations totales)	8,2	--	8,2	--	8,2
(Total des dépenses réelles)	8,2	--	8,2	--	8,2
Planification des politiques et Liaison					
(Principal des dépenses)	--	6,3	6,3	--	6,3
(Dépenses prévues)	--	6,3	6,3	--	6,3
(Autorisations totales)	--	6,3	6,3	--	6,3
(Total des dépenses réelles)	--	5,6	5,6	--	5,6

Comparaison des dépenses prévues de 2002-2003 (RPP) et des autorisations totales par rapport aux dépenses réelles par organisation et secteur d'activité (en millions de dollars)

	Secteur d'activité				
	Prestations et services	Administration ministérielle	Total du programme des Anciens Combattants	Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	Total du Portefeuille
Vérification et évaluation					
(Principal des dépenses)	--	2,2	**2,2**	--	**2,2**
(Dépenses prévues)	--	2,2	**2,2**	--	**2,2**
(Autorisations totales)	--	2,2	**2,2**	--	**2,2**
(Total des dépenses réelles)	--	2,2	**2,2**	--	**2,2**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)					
(Principal des dépenses)	--	--	--	10,4	**10,4**
(Dépenses prévues)	--	--	--	10,4	**10,4**
(Autorisations totales)	--	--	--	*11,2*	***11,2***
(Total des dépenses réelles)	--	--	--	11,1	**11,1**
Total du Portefeuille					
(Principal des dépenses)	2 430,7	57,0	**2 487,7**	10,4	**2 498,1**
(Dépenses prévues)	2 454,8	57,1	**2 511,9**	10,4	**2 522,3**
(Autorisations totales)	*2 574,5*	*69,2*	***2 643,7***	*11,2*	**2 654,9**
(Total des dépenses réelles)	2 504,4	67,4	**2 571,8**	11,1	**2 582,9**
Pourcentage du total	**97**	**2,6**	**99,6**	**0,4**	**100**

Note: 1. Le Secteur des services ministériels et le Secteur d'activité de l'administration ministérielle comprennent le bureau du ministre, le bureau du sous-ministre, les services juridiques, le Bureau de règlement précoce des conflits et le Partenariat fédéral pour les soins de santé.
2. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

TABLEAU 10 : PROJETS

Le Portefeuille a obtenu l'approbation de deux projets d'immobilisations dont le coût est évalué à 97,7 millions de dollars : le Projet de rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne, qui comprend la construction d'un groupe électrogène et d'un pavillon de 116 lits ainsi que la réparation de la tour de l'hôpital; le Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille, qui vise la restauration de treize monuments commémoratifs canadiens de la Première Guerre mondiale en Europe, notamment celui de Vimy, en France.

Projets par secteur d'activité (en millions de dollars)							
		2001-2002	2002-2003	2003-2004 Total			
Projet	Coût total estimatif courant	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses réelles
Secteur d'activité des prestations et services							
Projet de rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne (Phase de mise en oeuvre)	67,7	0,6	2,8	--	17,4	5,3	4,9
Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens de champs de bataille (Phase de mise en oeuvre)	30,0	1,7	3,0	--	6,8	3,3	3,3
Total	**97,7**	**2,3**	**5,8**	**--**	**24,2**	**8,6**	**8,2**

TABLEAU 11 : PRÊTS, INVESTISSEMENTS ET AVANCES

Ce tableau montre le nombre de comptes encore actifs relatifs aux prêts consentis en vertu de la *Loi sur les terres destinées aux anciens combattants*. Aucun prêt n'a été accordé depuis le 31 mars 1977.

Prêts, investissements et avances (en millions de dollars)						
	2001-2002	2002-2003	Total pour 2003-2004			
Administration ministérielle Secteur d'activité	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses réelles
Contrats immobiliers (Contrats de vente en vigueur - anciens combattants et clients)						
Nombre de comptes	222	90	--	--	--	**42**
Solde	0,4	0,1	--	--	--	**0,1**
Montants perçus	0,3	0,2	--	--	--	**0,1**

Comparaison des dépenses prévues de 2002-2003 (RPP) et des autorisations totales par rapport aux dépenses réelles par organisation et secteur d'activité (en millions de dollars)

	Secteur d'activité				
	Prestations et services	Administration ministérielle	Total du programme des Anciens Combattants	Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	Total du Portefeuille
Vérification et évaluation					
(Principal des dépenses)	--	2,2	2,2	--	2,2
(Dépenses prévues)	--	2,2	2,2	--	2,2
(Autorisations totales)	--	2,2	2,2	--	2,2
(Total des dépenses réelles)	--	2,2	2,2	--	2,2
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)					
(Principal des dépenses)	--	--	--	10,4	10,4
(Dépenses prévues)	--	--	--	10,4	10,4
(Autorisations totales)	--	--	--	11,2	11,2
(Total des dépenses réelles)	--	--	--	11,1	11,1
Total du Portefeuille					
(Principal des dépenses)	2 430,7	57,0	2 487,7	10,4	2 498,1
(Dépenses prévues)	2 454,8	57,1	2 511,9	10,4	2 522,3
(Autorisations totales)	2 574,5	69,2	2 643,7	11,2	2 654,9
(Total des dépenses réelles)	2 504,4	67,4	2 571,8	11,1	2 582,9
Pourcentage du total	97	2,6	99,6	0,4	100

Note : 1. Le Secteur des services ministériels et le Secteur d'activité de l'administration ministérielle comprennent le bureau du ministre, le bureau du sous-ministre, les services juridiques, le Bureau de règlement précoce des conflits et le Partenariat fédéral pour les soins de santé.

2. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

TABLEAU 10 : PROJETS

Le Portefeuille a obtenu l'approbation de deux projets d'immobilisations dont le coût est évalué à 97,7 millions de dollars : le Projet de rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne, qui comprend la construction d'un groupe électrogène et d'un pavillon de 116 lits ainsi que la réparation de la tour de l'hôpital; le Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille, qui vise la restauration de treize monuments commémoratifs canadiens de la Première Guerre mondiale en Europe, notamment celui de Vimy, en France.

Projets par secteur d'activité (en millions de dollars)							
		2001-2002	2002-2003	2003-2004 Total			
Projet	Coût total estimatif courant	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses réelles
Secteur d'activité des prestations et services							
Projet de rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne (Phase de mise en œuvre)	67.7	0.5	2.8	--	17.4	5.3	4.9
Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens de champs de bataille (Phase de mise en œuvre)	30.0	1.7	3.0	--	6.8	3.3	3.3
Total	97.7	2.3	5.8	--	24.2	8.6	8.2

TABLEAU 11 : PRÊTS, INVESTISSEMENTS ET AVANCES

Ce tableau montre le nombre de comptes encore actifs relatifs aux prêts consentis en vertu de la *Loi sur les terres destinées aux anciens combattants*. Aucun prêt n'a été accordé depuis le 31 mars 1977.

Prêts, investissements et avances (en millions de dollars)						
	2001-2002	2002-2003	Total pour 2003-2004			
Administration ministérielle Secteur d'activité	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses réelles
Contrats immobiliers (Contrats de vente en vigueur - anciens combattants et clients)						
Nombre de comptes	222	90	--	--	--	42
Solde	0.4	0.1	--	--	--	0.1
Montants perçus	0.3	0.2	--	--	--	0.1

TABLEAU 12 : PASSIF ÉVENTUEL

Il y a un certain nombre d'instances de recours collectif ou individuel contre le gouvernement. Compte tenu de la complexité des cas et de l'incertitude de leur résultat pour l'instant, l'estimation de la responsabilité éventuelle à ce moment-ci serait hautement conjecturale et ne pourrait pas être vue comme étant une évaluation raisonnée.

POUR NOUS JOINDRE :

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Pour obtenir des renseignements généraux sur Anciens Combattants Canada, ses programmes ou ses services, composez le 1 866 522 -2022. Pour obtenir des renseignements généraux sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), composez le 1 800 450-8006.

PUBLICATIONS DU PORTEFEUILLE

Le Portefeuille produit toute une gamme de publications sur ses programmes et services. Vous pouvez en obtenir un exemplaire au bureau de district ou au bureau régional de votre localité.

Le personnel de la Planification des politiques et Liaison est chargé de coordonner la préparation du présent rapport, du *Rapport sur les plans et les priorités*, et de nombreux autres rapports ministériels. Ces rapports sont publiés à l'adresse suivante : http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer auprès de :

Ken Gairns
Gestionnaire, Planification du portefeuille
Planification des politiques et Liaison
Anciens Combattants Canada
C.P. 7700 (B.I. 030)
Charlottetown (Î.-P.-É.)
C1A 8M9
Téléphone : (902) 626-2921
Télécopieur : (902) 368-0437
Courriel : plan@vac-acc.gc.ca